

**PERSEPSI MASYARAKAT DUSUN PARIT
SEMPURNA TERHADAP PELAYANAN
PEGAWAI ADIMISTRASI KANTOR
CAMAT SUNGAI APIT KEC.
SEI APIT KAB.SIAK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial
Pada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi



OLEH :

ALI IMRAN

10643004103

PROGRAM S1

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN

SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2010

ABSTRAKSI

Persepsi masyarakat Dusun Parit Sempurna terhadap pelayanan pegawai administrasi Kantor Camat Sungai Apit terjadi berbagai perbedaan, ini dapat dilihat dari tanggapan, penilaian masyarakat yang mempunyai kepentingan yang harus diselesaikan, dimana masyarakat sering kali mengurus kebutuhan seperti : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Kurang Mampu, Surat Berdomisili, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan informasi-informasi lainnya.

Dalam penelitian ini permasalahannya adalah Bagaimana persepsi masyarakat Dusun Parit Sempurna terhadap pelayanan pegawai administrasi Kantor Camat Sungai Apit, dan faktor apa yang mempengaruhi persepsi masyarakat Dusun Parit Sempurna terhadap pelayanan administrasi Kantor Camat Sungai Apit.

Motode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti kedalam bentuk kalimat. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Dusun Parit Sempurna yang mempunyai 1 RW dan 2 RT. yang berjumlah 531 jiwa, Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Masyarakat Dusun Parit Sempurna yang telah pernah mendapatkan pelayanan administrasi, yaitu sebanyak 30 orang selama Bulan Maret 2010.

Teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan : angket, wawancara, observasi dan dokumentasi. Angket disebarakan sesuai dengan jumlah sampel penelitian yaitu 30 eksemplar, wawancara dilakukan kepada responden atau masyarakat, sedangkan observasi dan dokumentasi dilakukan langsung datang ke Kantor Camat Sungai Apit.

Dari analisa data dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat Dusun Parit Sempurna terhadap pelayanan pegawai administrasi Kantor Camat Sungai Apit terbukti baik yaitu 73,41%, baik di dalam segi menghargai, menghormati, berkomunikasi, tanggung jawab dan kesopan santunan, dan faktor - faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat Dusun Parit Sempurna terhadap pelayanan pegawai administrasi Kantor Camat Sungai Apit yaitu pengalaman, pendidikan dan pengetahuan masyarakat itu sendiri.

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------|-----|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI | iii |
| DAFTAR TABEL | v |
| ABSTRAKSI | vi |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--|----|
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Alasan Pemilihan Judul..... | 5 |
| C. Penegasan Istilah..... | 5 |
| D. Permasalahan..... | 6 |
| E. Batasan Masalah..... | 7 |
| F. Tujuan dan Kegunaan Penelitian..... | 7 |
| G. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional..... | 8 |
| H. Metode Penelitian..... | 25 |
| I. Sistematika Penulisan..... | 29 |

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 1. Gambaran Tentang Dusun Parit Sempurna..... | 30 |
| A. Letak Geografis Dusun Parit Sempurna | 32 |
| B. Demografis dan Kependudukan | 32 |
| C. Mata Pencarian..... | 33 |
| D. Pendidikan dan Agama Penduduk..... | 34 |
| 2. Gambaran Tentang Kecamatan Sungai Apit..... | 35 |
| A. Sungai Apit Sebagai Ibu Kota Kecamatan..... | 38 |

| | |
|--|----|
| B. Letek Geografis Kecamatan Sungai Apit..... | 39 |
| C. Demografis dan Kependudukan..... | 40 |
| D. Mata Pencarian Penduduk Sungai Apit..... | 41 |
| E. Pendidikan dan Agama Penduduk Sungai Apit..... | 42 |
| Struktur Jabatan Fungsional Kecamatan Sungai Apit..... | 45 |

BAB III PENYAJIAN DATA

| | |
|--|----|
| A. Persepsi Masyarakat..... | 46 |
| B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi..... | 70 |

BAB IV ANALISA DATA

| | |
|--|----|
| A. Persepsi Masyarakat..... | 74 |
| B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi..... | 80 |

BAB V PENUTUP

| | |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 82 |
| B. Saran..... | 83 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 84 |
|----------------------------|-----------|

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persepsi merupakan suatu rangsangan seseorang yang sampai kepada seseorang melalui panca indra, seseorang tidak bisa mempersepsikan sesuatu tanpa adanya pengalaman terhadap suatu objek atau suatu peristiwa yang terjadi. Persepsi bisa benar bisa salah, kesalah persepsi seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor dalam diri individu dan faktor di luar diri individu.

Faktor dari dalam diri individu seperti pengetahuan, pengalaman dan faktor psikologis, sedangkan faktor di luar diri individu seperti faktor lingkungan yaitu teman, keluarga dan lain sebagainya. Kemudian persepsi itu juga merupakan kemampuan memahami, atau menanggapi pengamatan pandangan proses untuk mengingat atau mengidentifikasi suatu yang biasanya dipakai dalam persepsi bila benda yang kita ingat adalah objek yang mempengaruhi organ perasaan, kemampuan untuk membedakan, mengelompokan, memfokuskan dan sebagainya. Kemampuan untuk mengorganisasikan pengamatan sesuatu yang ditangkap oleh indra kita.

Menurut *Jalaluddin*,(2001:51).Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Perbedaan persepsi yang terjadi terhadap masyarakat tidak lepas dari latar belakang pendidikan, pengalaman, pengetahuan, letak geografis dan budaya masyarakat tersebut. Dengan persepsi yang berbeda-beda dapat menimbulkan

kelompok-kelompok, misalnya sebagian masyarakat melihat pelayanan yang diberikan baik, cepat, tepat dan profesional, sebagian melihat layanan tersebut kurang profesional, tidak disiplin, kurang mampu dan lain sebagainya. Dalam berbagai permasalahan diatas dapat menimbulkan berbagai kesalahan persepsi dari masyarakat itu sendiri, persepsi itu bisa berbentuk positif dan negatif. Adapun yang menyebabkan kesalahan persepsi tersebut ada beberapa faktor yaitu : Kesalahan atribusi, Efek halo, Stereotif, dan Prasangka.

Menurut dugaan, kesalahan persepsi masyarakat Dusun Parit Sempurna, tidak lepas dari empat faktor tersebut, walaupun demikian persepsi tidak selamanya terjadi kesalahan, tetapi ada kalanya persepsi itu benar, misalnya persepsi itu sangat baik terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit ataupun sebaliknya. Terjadinya persepsi tersebut tentu adanya objek yang menjadi persepsi, misalnya pelayanan pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit sangat baik, cepat dan tepat.

Kantor Camat Sungai Apit merupakan suatu tempat layanan yang dibutuhkan masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhan, maka dalam pelayanan di perlukan orang-orang yang mempunyai keramahan dan kemampuan komunikasi yang luwes, profesional dan efektif sehingga masyarakat mudah memahami, dan mengerti apa yang disampaikan.

Dengan adanya kemampuan tersebut maka masyarakat tidak mempunyai persepsi yang negatif terhadap pelayanan-pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit. Kemampuan dalam memberikan layanan kepada masyarakat memang harus diperhatikan dengan

serius, jika dengan demikian tidak diperhatikan maka masyarakat dapat menilai pelayanan yang diberikan tidak profesional.

Pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas seseorang atau sekelompok yang diberikan kepada orang lain atau masyarakat, baik secara langsung atau secara tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ini haruslah sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh peraturan pemerintah, petugas pelayanan tidak bisa memberikan pelayanan dengan sesuka hatinya sebab pelayanan yang diberikan menyangkut orang banyak, karena satu orang saja salah mendapatkan pelayanan, orang lain akan berpersepsi lain, sehingga pelayanan bisa menjadi dengan 2 kategori yaitu pelayanan negatif dan pelayanan positif.

Disebuah instansi pemerintah yang mempunyai operasional pelayanan dengan 2 kategori tersebut berarti instansi ini belum maksimal memberikan pelayanan dengan baik, disinilah letak pentingnya pendidikan dan pengalaman orang yang memberikan pelayanan, jika pendidikan dan pengalaman yang memberikan pelayanan bagus, maka pelayanan negatif tidak akan terjadi.

Begitu juga dengan Kantor Camat Sungai Apit, yang dinamakan dengan pelayanan administrasi, disini banyak masyarakat Dusun Parit Sempurna membutuhkan pelayanan Adminstrasi, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat kurang mampu, Kartu keluarga (KK), Surat berdomisili, dan Akta kelahiran. Karena setiap bulan dan tahunnya pasti ada pengantian surat menyurat tersebut.

Menurut *Pandy (1996:145)* pelayanan merupakan sesuatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dari pengertian diatas maka pelayanan Administrasi terbagi dengan 2 kategori, yaitu pelayanan Administrasi sangat baik (positif) dan pelayanan Administrasi cukup baik(negatif). Saya lihat masyarakat Dusun parit Sempurna sudah bisa menilai pelayanan yang sudah didapatkan di Kantor Camat Sungai Apit, karena manusia bersifat dinamis, kalau pelayanan yang didapatkan memuaskan sehingga mereka seakan-akan diperhatikan dan mempunyai kedudukan yang istimewa dihadapan pelayanan, pelayanan mempunyai sikap dan tingkah laku yang baik, ini dikatakan pelayanan Administrasi sangat baik, sedangkan pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan-harapan masyarakat atau kurang sesuai standar yang telah ditetapkan oleh peraturan pemerintah ini termasuk pelayanan Administrasi cukup baik. Dari latar belakang diatas maka penulis dapat memberikan judul:

**PERSEPSI MASYARAKAT DUSUN PARIT SEMPURNA
TERHADAP PELAYANAN PEGAWAI ADMINISTRASI KANTOR
CAMAT SUNGAI APIT KECAMATAN SUNGAI APIT KABUPATEN
SIAK**

B. Alasan Pemilihan Judul

1. Untuk mengetahui tingkat profesional Pegawai Administrasi Kantor Camat Kecamatan Sungai Apit tersebut terhadap pelayanan Administrasi yang diberikan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui kebenaran persepsi itu sendiri terhadap pelayanan pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit.
3. Masalah ini sesuai dengan kemampuan penulis baik dari segi finansial, waktu serta buku pendukung yang dijadikan sebagai referensi.

C. Penegasan Istilah

Adapun penegasan istilah guna untuk menjelaskan sesuai dengan istilah yang ada dalam judul, adapun penegasan istilah dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. **Persepsi adalah** Suatu proses yang didahului penginderaan. Penginderaan adalah suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indra. Namun pada proses tersebut tidak berhenti disetujui saja, pada umumnya stimulus tersebut diteruskan oleh syaraf ke otak sebagai pusat susunan saraf dan proses dilanjutkan merupakan proses persepsi. Karena itu proses persepsi tidak lepas dari proses penginderaan dan proses penginderaan merupakan proses yang mendahului terjadinya persepsi (*Bimo, 2003: 45*).
2. **Masyarakat adalah** Sekelompok orang yang menempati suatu wilayah secara langsung atau tidak langsung saling berhubungan untuk memenuhi kebutuhannya yang terikat oleh suatu sistem sosial melalui perasaan solidaritas dengan dilatar belakangi oleh adanya persamaan sejarah, politik, dan kebudayaan (*Lukman dan Ningsih, 1999:10*).

3. Pelayanan adalah Suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (*pandy, 1996:145*).

4. Pelayanan Administrasi Pemerintah/perizinan

Pelayanan administrasi pemerintah/perizinan adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang ada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah dan BUMN/BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat (*Ratminto dan Atik, 2005:5*).

5. Kantor Camat Adalah Kantor pembantu pemerintah yang dibawah instruksi kantor Bupati yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

D. Permasalahan

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi masyarakat Dusun Parit Sempurna terhadap pelayanan pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit, Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak.
2. Faktor Apa yang mempengaruhi persepsi masyarakat Dusun Perit Sempurna terhadap pelayanana Administrasi Kantor Camat Sungai Apit, Kacamatan Sungai Apit Kabupaten Siak.

E. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang akan diteliti adalah persepsi masyarakat Dusun Parit Sempurna, terhadap pelayanan pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit, pada Bulan Maret 2010, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Berdomisili, Kartu Keluarga, Surat Kurang mampu, Surat pindah, Akta Kelahiran. Sistem dan metode yang digunakan untuk melayani masyarakat yang berhubungan dengan surat menyurat.

F. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui persepsi masyarakat Dusun Parit Sempurna, terhadap pelayanan pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak.
2. Untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi persepsi masyarakat Dusun Parit Sempurna terhadap pelayanan Administrasi Kantor Camat Sungai Apit, Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak.

2. Kegunaan Penelitian

1. Sebagai sumbangan karya ilmiah bagi perpustakaan UIN Suska Riau agar bermanfaat bagi seluruh mahasiswa dan masyarakat secara umum khususnya masyarakat Dusun Parit Sempurna, Kecamatan Sungai Apit, Kabupaten Siak.
2. Untuk memperluas wawasan serta cakrawala berfikir dalam kajian ilmiah, disamping itu untuk memperdalam pengetahuan bagi penulis khususnya dalam bidang persepsi di Kantor Camat tersebut.

3. Untuk memberikan masukan kepada pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit Kecamatan Sungai Apit, bagaimana memberikan pelayanan Administrasi yang baik sehingga tidak menimbulkan persepsi yang keliru ataupun bersifat negatif.
4. Untuk memenuhi persyaratan meraih gelar sarjana pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

G. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional.

1. Kerangka Teoritis

Apakah yang anda ketahui tentang komunikasi, komunikasi adalah suatu topik yang amat sering dibincangkan, bukan hanya dikalangan ilmuan komunikasi, melainkan juga dikalangan awam, sehingga kata komunikasi itu sendiri memiliki terlalu banyak arti yang berlainan. Dalam wacana publik, kita sering mendengar kalimat atau frase yang mengandung kata komunikasi atau turunannya, seperti hewan pun berkomunikasi dengan cara mereka masing-masing, komputer adalah sarana komunikasi yang tercanggih, kami belum menerima komunikasi dari perusahaan itu, orang nya tidak komunikatif dan sebagainya. Pendeknya istilah komunikasi sudah semakin lazim dikalangan kita semua, meskipun masing-masing orang mengartikan istilah itu secara berlainan. Oleh karena itu, kesepakatan dalam mendefinisikan istilah komunikasi merupakan langkah awal untuk memperbaiki pemahaman atas fenomena yang rumit ini.

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial sertidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi-diri,

untuk kalangan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang bersifat menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain. Melalui komunikasi kita bekerja sama dengan anggota masyarakat (keluarga, kelompok belajar, perguruan tinggi, RT, RW, desa, kota, dan Negara secara keseluruhan) untuk mencapai tujuan bersama.

Orang yang tidak pernah berkomunikasi dengan manusia, bisa dipastikan akan tersesat, karena ia tidak berkesempatan menata dirinya dalam sesuatu lingkungan sosial. Komunikasilah yang memungkinkan individu membangun suatu kerangka rujukan dan menggunakannya sebagai panduan untuk menafsirkan situasi apapun yang ia hadapi. Kemudian tujuan komunikasi menjadi dua katagori

1. Kita berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang penting bagi kebutuhan kita untuk memberi makan dan pakaian kepada diri sendiri, memuaskan kepenasaran kita akan lingkungan, dan menikmati hidup.
2. Kita berkomunikasi untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain. Jadi komunikasi mempunyai fungsi isi, yang melibatkan pertukaran informasi yang kita perlukan untuk menyelesaikan tugas, dan fungsi hubungan yang melibatkan pertukaran informasi mengenai bagaimana hubungan kita dengan orang lain.

Komunikasi terbagi dua yaitu komunikasi verbal dan kominikasi nonverbal, komunikasi verbal adalah sarana utama untuk menyatakan pikiran, perasaan, dan maksud kita. Bahasa verbal menggunakan kata-kata yang mempersentasikan berbagai aspek realitas individu kita. Konsekuensinya, kata-

kata adalah abstraksi realitas kita yang tidak mampu menimbulkan reaksi yang merupakan totalitas objek atau konsep yang diwakili kata-kata itu.

Sedangkan komunikasi nonverbal secara sederhana adalah semua isyarat yang bukan kata-kata. Menurut *Larry A. Samovar dan Richard E. Porter*, komunikasi nonverbal mencakup semua rangsangan (kecuali rangsangan verbal) dalam suatu setting komunikasi, yang dihasilkan oleh individu dan penggunaan lingkungan oleh individu, yang mempunyai nilai pesan potensial bagi pengirim atau penerima, jadi definisi ini mencakup perilaku yang disengaja juga tidak disengaja sebagai bagian dari peristiwa komunikasi secara keseluruhan, kita mengirim banyak pesan nonverbal tanpa menyadari bahwa pesan-pesan tersebut bermakna bagi orang lain.

Bentuk awal komunikasi ini mendahului evolusi bagian otak (*neocortex*) yang berperan dalam penciptaan dan pengembangan bahasa manusia. Jadi komunikasi nonverbal ini lebih tua dari pada komunikasi verbal. Kita lebih awal melakukannya, karena hingga usia kira-kira 18 bulan, kita secara total bergantung pada komunikasi nonverbal seperti sentuhan, senyuman, pandangan mata, dan sebagainya. Kita lebih percaya pada pesan nonverbalnya. Kita mempersepsi manusia tidak hanya lewat bahasa verbalnya, bagaimana bahasanya (halus, kasar intelektual, maupun berbahasa asing dan sebagainya). Namun juga melalui perilaku nonverbal.

A. Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang di dahului oleh pengideraan. Penginderaan adalah merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indera. Namun pada proses tersebut tidak berhenti disitu saja, pada umumnya stimulus tersebut diteruskan oleh syaraf ke otak sebagai pusat susunan syaraf dan proses dilanjutkan merupakan proses persepsi. Karena itu proses persepsi tidak lepas dari proses penginderaan dan proses penginderaan merupakan proses yang mendahului terjadinya persepsi (*Bimo Walgito, 2003:45*).

Menurut *Soenarjo dan Djoenaseih (1997:231)* persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi adalah memberikan makna pada stimuli inderawi (sensory stimuli). Hubungan sensasi dengan persepsi sudah jelas, sensasi adalah bagian dari persepsi. Walaupun demikian menafsirkan makna informasi inderawi tidak hanya melibatkan sensasi, tetapi juga atensi ekspektasi, motivasi dan memori.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan persepsi merupakan suatu pengamatan yang dilakukan seseorang terhadap suatu objek dengan melibatkan indera, sensasi, ekspektasi, motivasi, dan memori dan selanjutnya diproses dan dianalisa sesuai dengan pengetahuan dan pemahaman orang yang mempersepsi. Begitu juga dengan persepsi masyarakat Dusun Parit Sempurna Desa Harapan terhadap pelayanan pegawai Administrasi di Kantor Camat Sungai Apit yang telah diberikan kepada masyarakat, jika kita melihat pelayanan pegawai

Administrasi yang telah diberikan kepada masyarakat timbul berbagai macam persepsi baik itu bersifat positif maupun negatif. Persepsi yang timbul dalam masyarakat tersebut bisa benar dan bisa salah, hal tersebut disebabkan oleh berbagai faktor misalnya faktor pengetahuan, kesalahan informasi dan lain sebagainya. Menurut *Deddy Mulyana (2000 :211-226)* kesalahan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah:

1. Kesalahan atribusi yaitu proses internal dalam diri kita untuk memahami orang lain, kita menggunakan beberapa sumber informasi. Misalnya kita mengamati penampilan fisik mereka, karena faktor-faktor seperti usia, gaya pakaian dan daya tarik dapat memberikan isyarat sifat-sifat utama mereka. Kesalahan atribusi bisa terjadi ketika kita salah menafsirkan makna pesan atau maksud perilaku pembicara. Seperti seseorang tersenyum apakah dia ramah, mengoda, menyindir. Kesalahan atribusi lainnya adalah pesan yang dipersepsi tidak utuh atau tidak lengkap, sehingga kita berusaha menafsirkan pesan tersebut dengan menafsirkan sendiri kekurangannya, atau mengisi kesenjangan dan mempersepsi rangsangan atau pola yang lengkap itu sebagai pelengkap.
2. *Effek Halo*, kesalahan persepsi yang disebut efek halo (*hallo effects*) merujuk pada fakta bahwa begitu kita membentuk suatu kesan menyeluruh mengenai seseorang, kesan yang menyeluruh ini cenderung menimbulkan efek yang kuat atas penilaian kita akan sifat-sifat yang spesifik. Efek halo ini memang lazim dan sangat berpengaruh sekali pada diri kita dalam menilai orang lain.

3. *Stereotif*, Kesulitan berkomunikasi akan muncul dari penstereotifan, yakni menggeneralisasikan orang-orang berdasarkan sedikit informasi dan membentuk asumsi mengenai mereka berdasarkan keanggotaan mereka didalam suatu kelompok.
4. *Prasangka*, Beberapa ahli cenderung menganggap bahwa stereotif itu identik dengan prasangka.
5. *Gegar budaya*, gegar budaya ditimbulkan oleh kecemasan karena hilangnya tanda-tanda yang sudah dikenal dan simbol-simbol hubungan social, adapun yang dimaksud dengan gegar budaya yaitu suatu bentuk ketidak mampuan menyesuaikan diri yang merupakan suatu reaksi terhadap upaya sementara yang gagal untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan dan orang-orang baru.

Timbulnya persepsi seseorang dalam dirinya disebabkan adanya objek yang dipersepsikan, jika dalam persepsi tidak ada objek dipersepsi maka tidak akan pernah timbulnya persepsi dalam diri seseorang.

1. Adanya objek yang dipersepsi. Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor.
2. Alat indera atau reseptor, merupakan alat indera untuk menerima stimulus, disamping itu ia merupakan stimulus yang diterima reseptor kepusat susunan syaraf sebagai alat untuk mengadakan reseptor yang di perlukan syaraf motoris.
3. Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi, tanpa perhatian tidak akan terjadi persepsi (*Bimo, 2001:70*).

B. Macam-Macam Persepsi

Persepsi adalah inti dari pada komunikasi, sedangkan penafsiran (*interpretasi*) adalah inti persepsi, yang identik dengan penyandian-balik (*Decoding*) dalam proses komunikasi. Persepsi manusia sebenarnya dapat dibagi dua yaitu persepsi terhadap objek (lingkungan fisik) dan persepsi terhadap manusia.

Persepsi terhadap manusia biasanya lebih kompleks, karena manusia bersifat dinamis. Sedangkan persepsi itu sendiri dapat dibagi beberapa macam diantaranya adalah:

1. Persepsi terhadap lingkungan fisik. Dalam mempersepsi lingkungan fisik, kita terkadang melakukan kekeliruan indera kita kadang-kadang menipu kita, itulah yang disebut ilusi. Tipuan mata seseorang kadang menimbulkan perbedaan disebabkan latar belakang pengalaman, budaya dan suasana psikologis yang berbeda juga membuat persepsi kita berbeda suatu objek
2. Persepsi sosial yaitu proses menangkap arti objek-objek social dan kejadian-kejadian yang kita alami dalam lingkungan kita. Manusia bersifat emosional, sehingga penilaian terhadap mereka mengandung resiko. Persepsi saya terhadap anda mempengaruhi persepsi anda terhadap saya dan pada gilirannya persepsi anda terhadap saya juga mempengaruhi persepsi saya terhadap anda. Persepsi sosial merupakan suatu proses seseorang untuk mengetahui, menginterpretasi dan mengevaluasi orang lain yang dipersepsi, tentang sifat-sifat, kualitasnya dan keadaan yang ada dalam diri orang yang dipersepsi,

sehingga terbentuk gambaran orang yang dipersepsi. (*Bimo Walgito, 2003:48*).

3. Persepsi budaya, faktor-faktor internal bukan saja mempengaruhi persepsi kita secara keseluruhan, terutama menafsirkan atas suatu rangsangan agama, ideologi, tingkat intelektualitas, tingkat ekonomi, pekerjaan, dan cita rasa sebagai faktor-faktor internal jelas mempengaruhi persepsi terhadap suatu realitas. Dengan demikian, persepsi itu terikat dengan budaya (*culture bound*). Dan bisa juga diartikan Menghargai dan memperhatikan dalam memberikan pelayanan Administrasi kepada masyarakat.

Oleh karena itu persepsi berdasarkan budaya yang telah dipelajari, maka persepsi seseorang atas lingkungan bersifat objektif, semakin besar perbedaan antara dua orang semakin besar pula perbedaan persepsi mereka terhadap suatu realitas. Oleh karena tidak ada dua orang yang mempengaruhi nilai-nilai budaya yang persis sama, maka tidak pernah ada dua orang yang mempunyai persepsi sama pula. (*Deddy, 2000 : 197*).

C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Apa yang ada dalam diri individu akan mempengaruhi dalam diri individu mengadakan persepsi, ini merupakan faktor internal. Disamping itu masih ada faktor yang mempengaruhi dalam faktor persepsi yaitu faktir stimulus itu sendiri dan faktor lingkungan dan dimana persepsi itu berlansung, dan ini merupakan faktor eksternal. Stimulus dan lingkungan sebagai faktor eksternal dan individu sebagai faktor internal saling berinteraksi dalam indifidu mengadakan persepsi.

Agar stimulus dapat dipersepsi, maka stimulus harus cukup kuat, stimulus harus melampaui ambang stimulus, yaitu kekuatan stimulus yang minimal tetapi sudah dapat menimbulkan kesadaran, sudah dapat dipersepsi oleh individu. Kejelasan stimulus dapat menimbulkan kesadaran.

Menurut *Jalaluddin Rahmat (2001 : 52-58)* ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi antara lain adalah:

1. Perhatian yaitu proses mental ketika stimulus atau rangkaian stimuli menjadi menonjol dalam kesadaran pada stimuli lainnya melemah, pada perhatian beberapa faktor yang bisa mempengaruhi diantaranya adalah faktor eksternal penarik perhatian, adapun faktor ini dipengaruhi oleh gerakan, intensitas stimuli, kebaruan, petualangan,. Faktor internal penarik perhatian, faktor ini dipengaruhi oleh faktor-faktor biologis, faktor sosiopsikologis, motif sosigenis.
2. Faktor-faktor Struktural yang menarik perhatian persepsi, faktor ini berasal semata-mata dari sifat stimuli fisik dan efek-efek saraf yang ditimbulkan pada system saraf individu. Para psikologis Gestalt, seperti Kohel, Wartheimer dan Koffa, merumuskan persepsi yang bersifat struktural. Prinsip ini kemudian dikenal teori Gestal, menurut teori ini bila kita mempersepsikan sesuatu, kita mempersepsikannya sebagai suatu keseluruhan. Kita tidak melihat bagian-bagiannya, lalu menghimpunnya.

Menurut *Sarwono (2002:97)*. Mengapa persepsi sosial itu kadang-kadang serupa, sama atau seragam, sementara kadang-kadang juga berbeda. Dijelaskan oleh (*Kenny 1994*) bahwa ada perbedaan antara persepsi tentang orang (*person*

perception) dan persepsi dalam hubungan antarpribadi (*interpersonal perception*). Dalam hal yang pertama objeknya lebih abstrak, lebih hipotesis (seperti dalam penelitian *Cunningham dan Sutomo*) sehingga orang cenderung memberi persepsi yang sama (dalam hal peneliti *sutomo*: persamaan persepsi di kalangan generasi muda perwira ABRI), sementara dalam hal yang kedua objeknya lebih konkret (*penelitian Vrij*) atau merupakan pengalaman pribadi (*dalam Laumann*).

Dalam hubungan antarpribadi yang lebih kongkrit itu lebih banyak faktor yang berpengaruh, seperti motif, perilaku kita sendiri terhadap orang lain yang kemudian mempengaruhi perilaku orang tersebut dan tentu saja proses kognitif itu sendiri yang menjadi lebih majemuk ketika berhadapan dengan situasi-situasi konkret (*Jones, 1990*). Selain itu, faktor perbedaan kepribadian juga berpengaruh terhadap persepsi sosial, misalnya ekstrasversi dan introversi (*Ambady dkk., 1995*), kesadaran akan diri sendiri rasa malu, dan cemas (*Schroeder, 1995*) kemampuan sosial (*Ambady 1995 Schroeder, 1995*), dan tingkat kecerdasan (*Tur dan Bryan, 1993*).

2 Pelayanan Pegawai Administrasi

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang memberikan pelayanan pegawai Administrasi kepada Masyarakat. Dalam jasa pelayanan tidaklah cukup hanya dengan melakukan proses Administrasi dengan cepat, tetapi juga bagaimana cara kita menumbuhkan kesan positif kepada masyarakat. Pelayanan adalah jasa pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan/pemerintah dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan kepada

pihak masyarakat. Pelayanan tersebut juga membuat masyarakat merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar (*Rosady, 2005:274*).

Menurut *Pandy (1996:145)* pelayanan Administrasi merupakan sesuatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui system dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dari definisi di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwasanya pelayanan Adminstrasi merupakan memberikan jasa kepada seseorang yang merupakan haknya yang memang harus dipenuhi dengan menggunakan prosedur dan sistem yang telah ditentukan oleh perusahaan atau lembaga, mislanya pelayanan pegawai Administrasi di Kantor Camat Sungai Apit terhadap masyarakat yang membuat surat pengantar KTP, Kartu Keluarga, Surat Berdomisili, Surat Kurang Mampu, Surarat pindah, Surat pengantat pembuatan Akta Kelahiran. Dimana pembutan surat pengantar tersebut merupakan hal yang harus dipenuhi oleh Kantor camat tentunya dalam hal ini pegawainya harus memeberikan pelayanan yang baik dan benar sesuai dengan aturan/undang-undang.

Dalam memberikan pelayanan Administrasi kepada masyarakat, dimana pelayanan harus mempunyai sikap tingkah laku yang baik, sebab mempunyai pengaruh terhada masyarakat baik secara positif dan negatif.

1. Pelayanan Administrasi Pemerintah/perizinan

Pelayanan administrasi pemerintah/perizinan adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang ada perinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan

oleh instansi pemerintah pusat di daerah dan BUMN/BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat (*Ratminto, 2005:5*).

A. Bentuk-bentk Pelayanan Administrasi

Secara spesifik menurut *H. Moener(2000 : 190)* membagi pelayanan dalam bentuk 3 kategori yaitu:

1. Pelayanan secara lisan
2. Pelayanan dalam tulisan
3. Pelayanan dalam bentuk perbuatan

Dalam menjalankan pelayanan Administrasi kepada masyarakat diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik dan mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat sehingga mereka mempunyai persepsi yang baik pula terhadap pelayannya, adapun pelayanan jasa / Administrasi yang baik menurut *Philip (1996:87)* ada beberapa hal yang harus diperhatikan, diantaranya adalah:

1. Berwujud (*tangible*) meliputi, penampilan fasilitas, personil, materi komunikasi.
2. Empati, meliputi kesetian untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
3. Daya tanggap (*responsivensiss*) meliputi kemampuan untuk membantu masyarakat, memberikan jasa dengan tepat.

4. Keandalan, kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.
5. Kepastian, yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai dan kemampuan mereka dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Di dalam pelayanan Administrasi ini sangat diperlukan kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan. Dari keempat itu merupakan satu kesatuan pelayanan jasa/Administrasi yang terintergrasi, artinya pelayanan atau jasa yang diberikan kepada masyarakat menjadi tidak *excellence* (unggul), jika salah satu unsurnya kurang.

B. Pelayanan Administrasi Negatif dan Positif

1. Pelayanan Administrasi Negatif

Adapun yang dimaksud dengan pelayanan Administrasi negatif adalah pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan-harapan masyarakat atau tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan ataupun oleh lembaga baik itu lembaga pendidikan, lembaga pemerintahan dan lain sebagainya. Pelayanan Administrasi negatif merupakan tidak efektifnya pelayanan yang telah diberikan baik secara individu, kelompok dan umum. Biasanya hal ini disebabkan ada beberapa faktor diantaranya adalah kurang trampilnya pelayanan, tidak bermutunya pelayanan, sehingga masyarakat merasa dikecewakan atau tidak terpuaskan. Adapun untuk menghindari terjadinya pelayanan Administrasi bersifat negatif. ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan dilaksanakan baik itu oleh pelayanan dan lembaga diantaranya adalah:

1. Pelayanan masyarakat merupakan alat ampuh
2. Masyarakat ditempatkan pada kedudukan istimewa
3. Diperlukan budaya kerja yang profesional dan mantap
4. Memuaskan masyarakat adalah tanggung jawab dalam organisasi
5. Sumber daya manusia yang profesional (*Boediono, 2003:39-41*).

1. Pelayanan Administrasi Positif

Pelayanan administrasi Positif adalah pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat sehingga mereka seakan-akan diperhatikan dan mempunyai kedudukan yang istimewa dihadapan pelayan. Pelayanan mempunyai sikap dan tingkah laku yang baik, sebab mempunyai pengaruh terhadap masyarakat baik secara positif maupun secara negatif.

Jika pelayanan jasa/administrasi yang diterima melampaui harapan masyarakat, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (unggul) atau positif. Sebaliknya jika layanan jasa / Administrasi yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai pelayanan buruk (negatif). Maka dengan demikian baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan pelayanan suatu jasa dalam upaya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, tetap dan memuaskan.

Menurut *Pandy (1990: 23)*. Adapun untuk mencapai pelayanan yang baik (positif) maka ada beberapa syarat yang harus diperhatikan, diantaranya adalah: Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance dan Empati

II. Konsep Operasional

Konsep ini menjelaskan variabel yang akan dijadikan sebagai tolak ukur penelitian lapangan disesuaikan dengan rumusan masalah, adapun yang dimaksud dengan persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan, persepsi adalah memberikan makna pada stimuli inderawi (*sensory stimuli*). Hubungan sensasi dengan persepsi sudah jelas, sensasi adalah bagian dari persepsi. Walaupun demikian menafsirkan makna informasi inderawi tidak hanya melibatkan sensasi, tetapi juga atensi, ekspektasi, motivasi dan memori. Adapun indikator persepsi masyarakat Dusun Parit Sempurna Desa Harapan terhadap pelayanan pegawai Administrasi di Kantor Camat Sungai Apit, Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak sebagai berikut:

A. Indikator dari Persepsi:

1. Pengalaman.

Pengalaman masyarakat Dusun Parit Sempurna sangat minim sekali dalam berbagai kemampuan terutama dalam kemampuan mempersepsikan pelayanan, misalnya tidak pernahnya masyarakat mendapatkan pelayanan, dan kurangnya pengalaman masyarakat terhadap pelayanan Administrasi sehingga masyarakat mempersepsikan tidak baik atau memang benar pegawai pelayanan yang memberikan pelayanan tidak baik.

2. Perbedaan

Masyarakat yang berada di Dusun Parit Sempurna mempunyai banyak perbedaan baik perbedaan umur, pendidikan, pekerjaan dan sebagainya,

sehingga persepsi yang dikeluarkan berbeda-beda, hal ini wajar terjadi karena persepsi manusia tidak akan sama kecuali manusia itu tidak mempunyai perbedaan.

3. Kemampuan dan Kecerdasan

Maksud kecerdasan dan kemampuan disini adalah kemampuan dan kecerdasan dalam berkomunikasi baik komunikasi lisan maupun komunikasi non lisan. Disini komunikasi masyarakat dan komunikasi pegawai pelayanan haruslah berbentuk timbal balik dan kedua-duanya haruslah bisa saling memahami sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan menjadi puas.

B. Indikator Pelayanan Administrasi:

1. *Tagibel*, akan dilihat disegi fisik, seperti fisik gedung, apakah layak pakai atau tidak, bangunan nyaman tidak, interiornya lengkap atau tidak dan apakah kondisi ruangan pelayanan Administrasi rapi dan bersih.
2. *Reliability*, yaitu sikap pegawai dalam memberikan pelayanan Administrasi kepada masyarakat dengan aspek penilaian berdasarkan konsisten kerja, kemampuan kerja dan ketampilan kerja. Misalnya apakah pegawai pelayanan Administrasi mampu berkomunikasi dengan baik (mudah dipahami), bertanggung jawab dan tidak mengulur-ulurkan waktu.
3. *Responsiveness*, yaitu kemampuan dalam memberikan tanggapan kebutuhan masyarakat dilakukan dengan cepat atau tidak, dengan ramah atau tidak. Misalnya kecepatan dan ketepatan dalam pengurusan, ramah tamah, menghargai dan menghormati, serta menerapkan aturan-aturan yang berlaku.

4. *Assurance*, dilihat dari kompetensi dan *cortesy* serta kredibilitas pramusaji, dari bahaya resiko atau kerugian. Misalnya pegawai pelayanan Administrasi tidak melemparkan tanggung jawabnya kepada pegawai lain jika berbuat kesalahan dalam pengurusan, bersedia dituntut jika memanipulasi pengurusan dan memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada masyarakat.
 5. *Empati*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para masyarakat Pegawai pelayanan Administrasi tidak membedakan hubungan dan pangkat dalam pengurusan, tidak mencampur baulkan urusan keluarga dengan urusan pelayanan.
1. Adanya batas waktu pekerjaan Administrasi masyarakat
 2. Adanya transparansi biaya yang jelas.(SOP Pelayanan pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit 2010)

H. Metode Penelitian.

Setelah data terkumpul, kemudian dilakukan pengelolaan data tersebut yang disesuaikan dengan kebutuhan analisis yang akan dikerjakan. Metode yang digunakan adalah **deskriptif kualitatif**, yaitu menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat. (*Husaini dan Purnomo 1998:81*).

1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian dilaksanakan di Jalan Sudirman, Gang Panglima I dan Panglima II, Sungai Apit. Kecamatan Sungai Apit, Kabupaten Siak.

2. Subjek dan Objek Penelitian.

a. Subjek Penelitian

Yang menjadi Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat Dusun Parit Sempurna, Desa Harapan Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak.

b. Objek Penelitian.

Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah persepsi masyarakat Dusun Parit Sempurna terhadap pelayanan pegawai Administrasi di Kantor Camat Sungai Apit Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak.

3. Populasi dan Sampel

- a. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (*Suharsimi, 2002:108*), Masyarakat Dusun Parit Sempurna Desa Harapan yang Mempunyai 1 RW dan 2 RT. yang berjumlah 531 jiwa, Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Masyarakat Dusun Parit Sempurna yang telah

pernah mendapatkan pelayanan Administrasi, yaitu sebanyak 30 orang selama Bulan Maret 2010. (*Arsip Kantor Desa Harapan*).

- b. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah populasi yaitu 30 orang, karena populasinya sedikit, maka penulis mengambil semua populasinya. Penelitian ini menggunakan teknik populasi sampling (*Suharsimi.1996:120.*).

4. Sumber Data

1. Data Primer

Sebagai data primer dalam penelitian ini adalah penyebaran angket kepada orang yang mendapatkan pelayanan Administrasi masyarakat Dusun Parit Sempurna, wawancara penelitian dengan Pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit dan observasi yang peneliti lakukan.

2. Data Sekunder

Sebagai data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumentasi-dokumentasi pelayanan pegawai Administrasi yang ada di dalam Kantor Camat tersebut.

5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut *Burhan (2005:123)* Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan teknik teknik sebagai berikut:

1. Observasi.

Observasi ialah sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap segala yang tampak pada objek penelitian, Observasi dilakukan dengan cara langsung datang ke Kantor Camat Sungai Apit. Dalam hal ini peneliti langsung melihat bagai mana cara pegawai Administrasi bekerja dan melayani masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan.

2. Dokumentasi.

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan metodologi penelitian. Pada intinya metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Seperti sejarah berdirinya Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak.

3. Angket .

Angket di sebut pula sebagai metode kuesioner atau dalam bahasa inggris *questionnaire* (daftar pertanyaan). Metode angket merupakan pada serangkaian responden. Setelah diisi, angket dikembalikan kepada peneliti. Angket yang disusun secara sistematis, jumlah angket yang disebarakan sesuai dengan jumlah sampel yang telah peneliti tetapkan.

4. Wawancara.

Wawancara atau interviu adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan peneliti dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara. untuk menghasilkan data sesuai dengan penelitian, wawancara dilakukan kepada responden atau masyarakat.

6. Teknik Analisa Data

Setelah data terkumpul, selanjutnya peneliti akan menganalisa data tersebut, dengan menggunakan metode **deskriptif kualitatif** Yaitu menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat.

Dengan kriteria sebagai berikut:

1. Sangat baik 76%-100%.
2. Baik 56%-75%.
3. Kurang baik 40%-55%.
4. Tidak baik kurang dari 40%.

Dengan menggunakan rumus $P = \frac{F}{N} \times 100\%$

P = Angka persentase.

F = Frekuensi.

N = Jumlah nilai frekuensi.

100% = Ketetapan rumus (*Anas Sudijono, 2007:43*).

I. Sistematikan Penulisan

BAB I Merupakan bab pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, alasan pemilihan judul permasalahan, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teoritis, konsep operasional, metode penelitian, teknik analisa data dan sistematika penulisan.

BAB II Gambaran umum lokasi penelitian terdiri dari sejarah Kantor Camat Sungai Apit dan sajarah Dusun Parit Sempurna Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak, jumlah masyarakat, pendidikan, agama, mata pencarian, umur, pekerjaan, surat yang pernah diurus dan sarana dan prasarana.

BAB III Penyajian Data.

BAB IV Analisa Data.

BAB V Penutup. Kesimpulan dan Saran.

BAB II

GAMBAR UMUM LOKASI PENELITIAN

1. Gambaran Tentang Dusun Parit Sempurna

Pada zaman dahulu kampung Dusun parit Sempurna hanya ada beberapa orang, alkisah mengatakan keadaan kampung ini masih keterbelakangan dalam berbagai bidang, rumah yang berbentuk gubuk dan jalannya hanya lorong-lorong kecil dan perlengkapan teknologi dan elektronik yang belum ada dan belum masuk ke kampung tersebut. Dikampung ini mempunyai hasil buminya sungai dan hutan, sehingga orang-orang dikampung ini berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dengan peteni dan nelayan seperti menanam sawit, karet dan sayur-sayuran, sedangkan hasil nelayannya mencari ikan dan udang di sungai tersebut, pekerjaan inilah yang ditekuni orang yang berada di kampung tersebut.

Hari berganti hari dan bulan berganti tahun kampung ini semakin sejahtera dan damai walaupun hanya mengandalkan petani dan nelayan karena hai buminya sangat subur kemudian wilayah kampung tersebut semakin meluas dan panjang karena sifat gotong royong yang dianut masyarakat tersebut. Dengan perkembangan zaman orang-orang dikampung ini ada yang melakukan pernikahan dan mempunyai anak, semakin lama kampung ini semakin ramai dan sedikit maju, sebab pernikahan yang dilakukan dengan orang di luar kampung tersebut.

Kemudian terbentuklah dengan salah seorang pemimpin kampung(kepala suku) yang bernama Bapak Siddik yang berusia 40 tahun dan yang sebutan kampungnya Gubuk Lorong. Karena rumah yang berbentuk Gubuk dan jalanya berbentuk Lorong-Lorong kecil. Semakin hari orang-orang di Gubuk Lorong tersebut semakin makmur dan

sejahtera, yang dipimpin oleh Bapak Siddik tersebut, karena beliau sungguh cerdas, rajin dan jenius, dan anggota-anggotanya mudah diatur dan di didik, singkat cerita karena pak siddik sudah tua dan sering sakit-sakitan lalu pak siddik meninggal dunia pada usia 70 tahun, dengan meninggalnya pak siddik tersebut orang-orang di kampung Gubuk Lorong merasa kehilangan seseorang pemimpinnya yang sangat berjasa sekali.

Kemudian mereka mencari pengganti pak Siddik sebagai pemimpin kampung (kepla suku), dengan kesepakatan bersama terpilih lah Bapak Bakar yang tidak lain dan tidak bukan adalah anak laki-laki Bapak Siddik sendiri, Bapak Bakar ini sama seperti ayahnya sungguh cerdas, rajin dan jenius sehingga pada saat itu yang luas wilayah yang dipimpinnya sekitar 11 km persegi, dengan aman dan mudah dirangkul, karena masyarakat yang tinggal di kampung Gubuk Lorongsudah lumayan ramai kemudian Bapak Bakar membagi dengan tiga wilayah yaitu Parit Sempurna. Parit Baru dan Benoio ini sekitar tahun 1909.

Singkat cerita pada tahun 2008 ketiga kampung ini ingin membentuk seorang pemimpin yang sekarang disebut dengan nama Kepala Desa, setelah mengadakan rapat dan perundingan serta pemilihan maka dari pihak kecamatan mensetujui hal tersebut, untuk membuat sebuah Desa yaitu Desa Harapan. Setelah Desa Harapan Diresmikan kemudian ketiga kampung tersebut diganti nama dengan sebutan Dusun yakni Dusun Parit Sempurna, Dusun Parit Baru dan Dusun Benio.

Dusun Parit Sempurna terdiri dari 1 RW dan 2 RT dengan jumlah masyarakatnya 531 jiwa dan terdiri dari 39 Kepala Keluarga, dan Dusun Parit Baru terdiri 1 RW dan 3 RT dengan jumlah masyarakatnya 550 jiwa dan terdiri dari 45 Kepala Keluarga. Sedangkan Dusun Benio terdiri dari 1 RW dan 2 RT dengan jumlah masyarakatnya 510

jiwa dan terdiri 37 Kepala Keluarga, yang dikepalai oleh Kepala Desa yang bernama Sumarno, S.Ag, sampai sekarang ini Bapak Sumarno masih menjabat.

A. Letak Geografis Dusun Parit Sempurna

Dusun Parit Sempurna salah satu Dusun yang berada di Desa Harapan Kecamatan Sungai Apit, Kabupaten Siak, geografis posisi Dusun Parit Sempurna berada di tengah-tengah Desa Parit I, II. Dan Desa Teluk Mesjid, luas wilayah Dusun Parit Sempurna ini sekitar 4 Km persegi yang batas-batas wilayahnya sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Sab Auh
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Teluk Mesjid
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Parit I, II
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Sungai Apit

B. Demografis dan Kependudukan

Dilihat dari sensus penduduk tahun 2010, bahwa jumlah penduduk yang tinggal di Dusun Parit Sempurna sebanyak 531 jiwa yang terdiri laki-laki 250 jiwa dan perempuan 281 jiwa, untuk lebih jelas data mengenai penduduk Dusun Parit Sempurna dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

TABEL 1

Jumlah Penduduk Dusun Parit Sempurna

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|----|---------------|--------|------------|
| 1 | Laki-laki | 250 | 47,08% |
| 2 | Perempuan | 281 | 52,92% |
| | Jumlah | 531 | 100% |

Sumber Data : Kantor Desa Harapan Kecamatan Sungai Apit 2010

Tabel 1 menunjukkan bahwa jenis kelamin penduduk Dusun Parit Sempurna terbagi dua golongan yaitu laki-laki dan perempuan, laki-laki berjumlah 250 jiwa atau 47,08% dan perempuan berjumlah 281 jiwa atau 52,92%.

C. Mata Pencarian

Mata pencarian penduduk Dusun Parit Sempurna saat sekarang ini berbagai Bidang seperti Petani, Nelayan, Berdagang, Buruh Bangunan, Pegawai Negeri Sipil, Tenaga Honorer, Pelajar dan Mahasiswa. Adapun mata pencarian penduduk Dusun Parit Sempurna yang paling banyak peteni, untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 2.

TABEL 2

Mata Pencarian Penduduk Dusun Parit Sempurna

| NO | Jenis pekerjaan | Jumlah | Persentase |
|----|----------------------------|--------|------------|
| 1 | Petani | 205 | 38,60% |
| 2 | Nelayan | 85 | 16,00% |
| 3 | Berdagang | 20 | 3,76% |
| 4 | Buruh Bangunan dan Pasar | 46 | 0,94% |
| 5 | Pegawai Negeri Sipil (PNS) | 5 | 5,64% |
| 6 | Tenaga Honorer | 30 | 22,59% |
| 7 | Pelajar | 120 | 3,76% |
| 8 | Mahasiswa | 20 | 8,66% |
| | Jumlah | 531 | 100% |

Sumber data: Kantor Desa Harapan Kecamatan Sungai Apit 2010.

Tabel 2 menunjukkan bahwa 205 jiwa atau 38,60% adalah Petani, 85 jiwa atau 16,00% adalah Nelayan, 20 jiwa atau 3,76% adalah Berdagang, 46 jiwa atau 0,94% adalah Buruh Bangunan, 5 jiwa atau 0,94% adalah Pegawai Negeri Sipil, 30 jiwa atau 5,64% adalah Tenaga Honorer, 120 jiwa atau 22,59% adalah pelajar, 20 jiwa atau 3,76% adalah Mahasiswa.

D. Pendidikan dan Agama Penduduk

1. Pendidikan

Sarana pendidikan dan rumah ibadah Dusun Parit Sempurna dapat dilihat tabel di bawah ini:

TABEL 3

Sarana Pendidikan Dan Rumah Ibadah Dusun Parit Sempurna

| No | Sarana Pendidikan dan Rumah Ibadah | Jumlah Unit | Persentase |
|----|------------------------------------|-------------|------------|
| 1 | Sekolah Dasar (SD) | 1 | 25,00% |
| 2 | Pendidikan Anak Usia Dini(PAUD) | 1 | 25,00% |
| 3 | Taman Kanak-Kanak (KK) | 1 | 25,00% |
| 4 | Masjid | 1 | 25,00% |
| | Jumlah | 4 | 100% |

Sumber data : Kantor Desa Harapan, Kecamatan Sungai Apit 2010

2. Agama Penduduk

Penduduk Masyarakat Dusun Parit Sempurna hanya mempunyai 1 Agama yaitu Agama Islam berjumlah 531 jiwa atau 100,00%.

2. Gambaran Tentang Kecamatan Sungai Apit

Menurut kisah pada zaman bahari, ada sepasang suami istri berasal dari kampung Buruk Bakul melakukan petualangan dengan sebuah sampan kecil menyusuri pantai timur sumatera. Suami bernama Mattuwid berusia sekitar 60 Tahun dan istrinya bernama Mak Iyuk berusia sekitar 50 Tahun terpaksa meninggalkan kampung halamannya untuk mencari tempat menyambung kehidupan yang baru.

Kampung mereka beberapa tahun terakhir telah digenangi air laut akibat pasang naik musim, yaitu musim angin Utara membawa arus Selat Malaka melalui Selat Bengkalis. Pak Mattuwid yang sehari-hari hidup dari hasil bercocok tanam sudah tidak sanggup bertahan hidup di kampungnya dengan hasil bercocok tanamnya semakin hari semakin berkurang. Oleh karena itu lah keduanya mengambil keputusan meninggalkan kampung halamnya untuk bertualang berbekalkan seadanya, serta tidak lupa membawa alat perlengkapan taninya sebila beliung dan dua bilah candung (parang) serta sedikit bibit tanaman pangan.

Sampan Pak Mattuwid menyusuri sepanjang pantai Sumatera mengarah keselatan setelah beberapa hari mereka mengayuh sampannya, pada suatu malam terjadilah angin ribut yang sangat kencang, sehingga sampan mereka bagaikan sepotong sabut kelapa dipermainkan ombak. Pak Mattuwid berusaha sekuat tenaga untuk menyelamatkan diri dan istrinya serta perbekalan yang hampir menipis, sementara arah tujuan belum pasti. Dengan pertolongan Tuhan Yang Maha Pengasih Pak Mattuwid berhasil mendarat sampannya dipantai.

Setelah anginnya reda yang bertepatan saat fajar mulai terbit, Pak Mattuwid kembali mendorong sampannya keair dan kembali meneruskan petualangannya. kemudian sepasang suami istri itu singgah di sebuah sungai kecil dan di samping kiri kanan sungai-sungai itu dikelilingi hutan-hutan balukar kemudian, Pak Mattuwid dan Mak Iyuk bercocok tanam,

Alkisah, beberapa musim kemudian dari sungai kecil yang sempit itu, sepasang suami istri petualang dari kampung Buruk Bakul telah berhasil membawa hasil cocok tanamnya ke kampung Teluk Batil yang tidak jauh dari muara sungai kecil tempat

perhentian mereka. Mattuwid menukarkan hasil cocok tanamnya dengan bahan kebutuhan lain seperti garam, minyak tanah dan lain-lain. Demikian dari musim kemusim.

Kemudian kampung Teluk Batil berkenan untuk bercocok tanam bersama sepasang suami istri tadi, kini Pak Mattuwid tidak sendirian lagi mengadu untung sebagai petani. Sehingga pinggir sungai yang ditumbuhi hutan belukar itu telah menjelma sebagai kampung kecil. Kesuburan daerah peladang itu terbau juga oleh petani dari kampung-kampung di sekitar Sungai Siak lainnya, sehingga mengundang petani-petani itu untuk bergabung dengan kelompok Pak Mattuwid, seperti Pak Endan Pak Mustofa dan lain-lain yang datang dari pebadaran, benayah dan lain-lain.

Waktu terus berjalan dari musim kemusim, pinggir kecil ini semakin ramai penghuninya sehingga terbentuk perkampungan baru yang telah dikenal orang. Kampong baru yang belum bernama ini secara kebetulan telah terbiasa orang menyebut sungai sempit dan kemudian berubah sebutanya menjadi Sungai Apit. Karena Sungai ini sempit dan diapit oleh semak belukar dan ternyata dikiri kanannya mengandung tanah yang subur.

Sungai kecil atau Sungai Apit kini merupakan dataran rendah yang melintasi Ibukota Kecamatan Sungai Apit tepatnya melintasi dari lokasi PLN, lokasi SMP Negeri 1 dan terus disamping Kantor Camat dan melewati belakng MESS Kecamatan langsung kemuaranya yang berjarak kurang lebih 200 Meter dari pelabuhan Lasdap.

Pada Tahun 1914 oleh Pemerintah Kerajaan Siak kampong Sungai Apit diresmikan sebagai sebuah kampong yang dikepalai seorang penghulu yaitu berturut-turut:

1. MUHAMMAD ALI
2. OEMAR

3. HAJI MUHAMMAD
4. OEMAR MUHAMMAD
5. H.M. SALEH BANGKINANG
6. MUHAMMAD ZUM (kemudian diangkat menjadi Lurah pertama)
7. IBRAHIM SYAH (Lurah ke II)
8. ABDUL MURAD.N. (Lurah ke III)
9. H. WALMALA (Lurah ke IV)
10. SUPARNI S.Sos. (Lurah ke V Tahun 2006)

A. Sungai Apit menjadi Ibukota Kecamatan

Pada Tahun 1920 ini, oleh pemerintah Belanda yang membidangi Administrasi Pemerintah Siak, Sungai Apit dan beberapa kampung disekitarnya dijadikan Undredistrik Hup yang Ibukotanya Sungai Apit, berturut-turut mengepalai Undredistrik Hup ini ialah Datuk:

1. DATUK IBRAHIM
2. DATUK ARIS
3. DATUK IDHAM (Tahun 1946 langsung diangkat Asisten Wedana oleh Pemerintah R.I.)
4. O.K. M.JAMIL (Asisten Wedana ke II)
5. PAK GOEDANG (Asisten Wedana ke III)
6. ABDOEL LATIF (Asisten Wedana ke IV kemudian ditukar dengan sebutan Camat)

- | | |
|------------------------------|-------------------------------------|
| 7. ROESLI YAZID | (Camat ke II) |
| 8. BUCHARI HASNI .BA | (Camat ke III) |
| 9. ROESLI YAZID | (Camat ke IV untuk jabatan ke II) |
| 10. BURHAN JAMALUDDIN | (Camat ke V) |
| 11. NASKARI.BA | (Camat ke VI) |
| 12. SYAMSUDIN AR.BA | (Camat ke VII) |
| 13. DRS. AKMAM ADIPOETRA | (Camat ke VIII) |
| 14. NAZARUDDIN THALIB.BA. | (Camat ke IX) |
| 15. WAN FAUZI EFENDI.BA | (Camat ke X) |
| 16. NADJIB EFENDI.BA | (Camat ke XI) |
| 17. DRS. HERMAN | (Camat ke XII) |
| 18. DRS. ZELNON EFENDI | (Camat ke XIII) |
| 19. DRS. ZUL IRIANTO | (Camat ke XIV) |
| 20. DRS. H. WAN BUCHARI | (Camat ke XV) |
| 21. DRS. H. SYAFRI LENTI | (Camat ke XVI) |
| 22. ZULFIKRI. S.Sos. | (Camat ke XVII) |
| 23. DRS. RUDINAL B. MSi | (Camat ke XVIII) |
| 24. HASMIZAL.S.Sos | (Camat ke XIX) |
| 25. YULIZAR, M. S.Sos | (Camat ke XX) |
| 26. INDRA ATMAJA, S.Sos, MSi | (Camat ke XXI) |
| 27. KAHARUDDIN, S.Sos, MSi | (Camat ke XXII atau Camat sekarang) |

B. Letak Geogafis Kecamatan Sungai Apit

Kecamatan Sungai Apit merupakan salah satu Kecamatan yang berada di Kabupaten Siak Sri Indrapura. Geografis posisi Kecamatan Sungai Apit berada ditengah-tengah antara dua Kabupaten yaitu Kabupaten Siak dan Bengkalis, Kecamatan Sungai Apit mempunyai 15 Desa. Pada Pemerintah sekarang di pimpin oleh KAHARUDDIN, S.Sos, MSi, Kecamatan Sungai Apit memiliki wilayah yang sangat luas dengan batas-batas wilayahnya sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Bunga Raya.
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Kecamatan Sab Auh
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Pusako
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Sab Auh

Adapun ketinggian Kecamatan Sungai Apit dari permukaan air Laut adalah 16 Meter dengan suhu maksimum 35 derajat celcius dan suhu minimum adalah 30 derajat celcius. Dengan demikian suhu Kecamatan Sungai Apit tergolong panas tetapi diimbangi oleh jumlah curah hujan yang seimbang.

Kecamatan Sungai Apit mempunyai iklim yang tropis dan mempunyai keseimbangan antara musim hujan dan musim panas, hal ini sama seperti daerah lainnya yang secara umum berada persekitaran garis khatulistiwa. Sehingga dengan adanya keseimbangan suhu tersebut maka masyarakat tidak perlu merasa khawatir akan banjir. Kecamatan Sungai Apit merupakan daerah yang terletak tidak jauh dari Kabupaten Siak Sri Indrapura.

C. Demografis dan Kependudukan

Dilihat dari sensus Penduduk tahun 2010, bahwa jumlah Penduduk yang tinggal di Kecamatan Sungai Apit sebanyak 25347 jiwa yang terdiri dari Laki-laki 12598 jiwa dan

Perempuan 12749. untuk lebih jelas lagi data mengenai jumlah Penduduk Kecamatan Sungai Apit dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

TABEL 4

Jumlah Penduduk Kecamatan Sungai Apit

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|----|---------------|--------|------------|
| 1 | Laki-laki | 12598 | 49,70% |
| 2 | Perempuan | 12749 | 50,30% |
| | Jumlah | 25347 | 100% |

Sumber Data : Kantor Camat Sungai Apit, Kecamatan Sungai Apit 2010

Tabel 4 menunjukkan bahwa jumlah jenis kelamin penduduk Kecamatan Sungai Apit yaitu terbagi dua golongan yaitu Laki-laki dan Perempuan, Laki-laki berjumlah 12598 jiwa atau 49,70% dan Perempuan berjumlah 12749 jiwa atau 50,30%.

D. Mata Pencarian

Mata pencarian penduduk Kecamatan Sungai Apit beraneka ragam. Yaitu petani, nelayan, pengusaha, berdagang, buruh bangunan dan pasar, ibu rumah tangga, Pegawai Negeri Sipil(PNS), Mahasiswa, pelajar, dan ada juga pengangguran. Adapun mata pencarian masyarakat Kecamatan Sungai Apit tersebut yang paling banyak adalah petani. Untuk lebih jelasnya lagi dapat kita lihat pada tabel 2.

TABEL 5

Mata Pencarian Penduduk Kecamatan Sungai Apit

| NO | Jenis pekerjaan | Jumlah | Persentase |
|----|----------------------------|--------|------------|
| 1 | Petani | 9928 | 39,16% |
| 2 | Nelayan | 4713 | 18,59% |
| 3 | Pengusaha | 99 | 0,39% |
| 4 | Berdagang | 997 | 3,93% |
| 5 | Buruh Bangunan dan Pasar | 905 | 3,57% |
| 6 | Ibu Rumah Tangga | 1008 | 3,97% |
| 7 | Pegawai Negeri Sipil (PNS) | 150 | 0,59% |
| 8 | Mahasiswa | 250 | 0,98% |
| 9 | Pelajar | 7232 | 28,53% |
| 10 | Pengangguran | 65 | 0,25% |

| | | | |
|--|--------|-------|------|
| | Jumlah | 25347 | 100% |
|--|--------|-------|------|

Sumber data: Kantor Camat Sungai Apit dan UPTD Pendidikan 2010.

Tabel 5 menunjukkan bahwa 9928 jiwa atau 39,16% adalah Petani, 4713 jiwa atau 18, 59% adalah Nelayan, 99 jiwa atau 0,39% adalah Pengusaha, 997 jiwa atau 3,93% adalah Berdagang, 905 jiwa atau 3.57% adalah Buruh Bangunan dan Pasar, 1008 jiwa atau 3,97% adalah Ibu rumah Tangga, 150 jiwa atau 0,59% adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS), 250 jiwa atau 0,98% adalah Mahasiswa, 7232 jiwa atau 28,53% adalah Pelajar, 65 jiwa atau 0,25% adalah Pengangguran. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa penduduk Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak yang paling banyak adalah Petani dan di ikuti dengan anak-anak pelajar.

E. Pendidikan dan Agama Penduduk

1. Pendidikan

Disetiap daerah, pendidikan mempunyai peran yang paling penting. Maju mundurnya suatu daerah dilihat pada keadaan pendidikannya. penduduk Kecamatan Sungai Apit sebagian besar telah menduduki mulai dari PAUD sampai Perguruan Tinggi. Sarana yang dimiliki masyarakat Kecamatan Sungai Apit sebagai penunjang aktivitas kehidupan baik dari segi pendidikan, Lembaga Pemerintah dan gedung sarana pendidikan. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 3.

TABEL 6

Sarana Pendidikan Dan Lembaga-Lembaga Pemerintah Kecamatan Sungai Apit

| No | Sarana Pendidikan dan Lembaga Pemerintah | Jumlah Unit | Persentase |
|----|--|-------------|------------|
| 1 | Kantor Camat | 1 | 0,69% |
| 2 | Kantor Urusan Agama (KUA) | 1 | 0,69% |
| 3 | Kantor Lurah | 1 | 0,69% |
| 4 | Pemadam Kebakaran | 1 | 0,69% |
| 5 | Kacab Pendidikan | 1 | 0,69% |
| 6 | Tempat Ibadah | 65 | 45,13% |
| 7 | Pasar | 1 | 0,69% |

| | | | |
|----|----------------------------------|-----|--------|
| 8 | Kantor Kepala Desa | 15 | 10,41% |
| 9 | Perguruan Tinggi | 1 | 0,69% |
| 10 | SLTA Sederajat | 5 | 3,47% |
| 11 | SLTP Sederajat | 10 | 6,94% |
| 12 | SD Sederajat | 16 | 11,11% |
| 13 | Taman Kanak-Kanak | 15 | 10,41% |
| 14 | Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) | 11 | 7,63% |
| | Jumlah | 144 | 100% |

Sumber data: Kantor Camat Sungai Apit, Kabupaten Siak 2010

Tabel 6 menunjukkan bahwa sarana prasarana baik itu Pendidikan maupun Lembaga Pemerintahan penduduk Kecamatan Sungai Apit, Kabupaten Siak yaitu: Kantor Camat 1 unit atau 0,69%, Kantor Urusan Agama(KUA) 1 unit atau 0,69%, Kantor Lurah 1 unit atau 0,69%, Pemadam Kebakaran 1 unit atau 0,69%, Kantor Cabang Pendidikan (Kacab) 1 unit atau 0,69%, Tempat Ibadah 65 unit atau 45,13%, Pasar 1 atau unit atau 0,69%, Kantor Kepala Desa 15 unit atau 10,41%, Perguruan Tinggi 1 unit atau 0,68%, Sekolah Lanjutan Atas (SLTA) Sederajat 5 unit atau 3,47%, Sekolah Lanjutan Pertama (SLTP) Sederajat 10 unit atau 6,94%, Sekolah Dasar (SD) Sederajat 16 unit atau 11,11%, Taman Kanak-Kanak 15 unit atau 10, 41%, Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) 11 unit atau 7,63%. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa sarana prasarana yang paling banyak dimiliki penduduk Kecamatan Sungai Apit, Kabupaten Siak adalah Tempat Ibadah berjumlah 65 unit atau 45,13% dan diikuti dengan Sekolah Dasar (SD) 16 unit atau 11,11%.

2. Agama Penduduk

Penduduk Kecamatan Sungai Apit, Kabupaten Siak mayoritas memiliki memeluk agama islam dibanding agama-agama lainnya, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 7.

TABEL 7

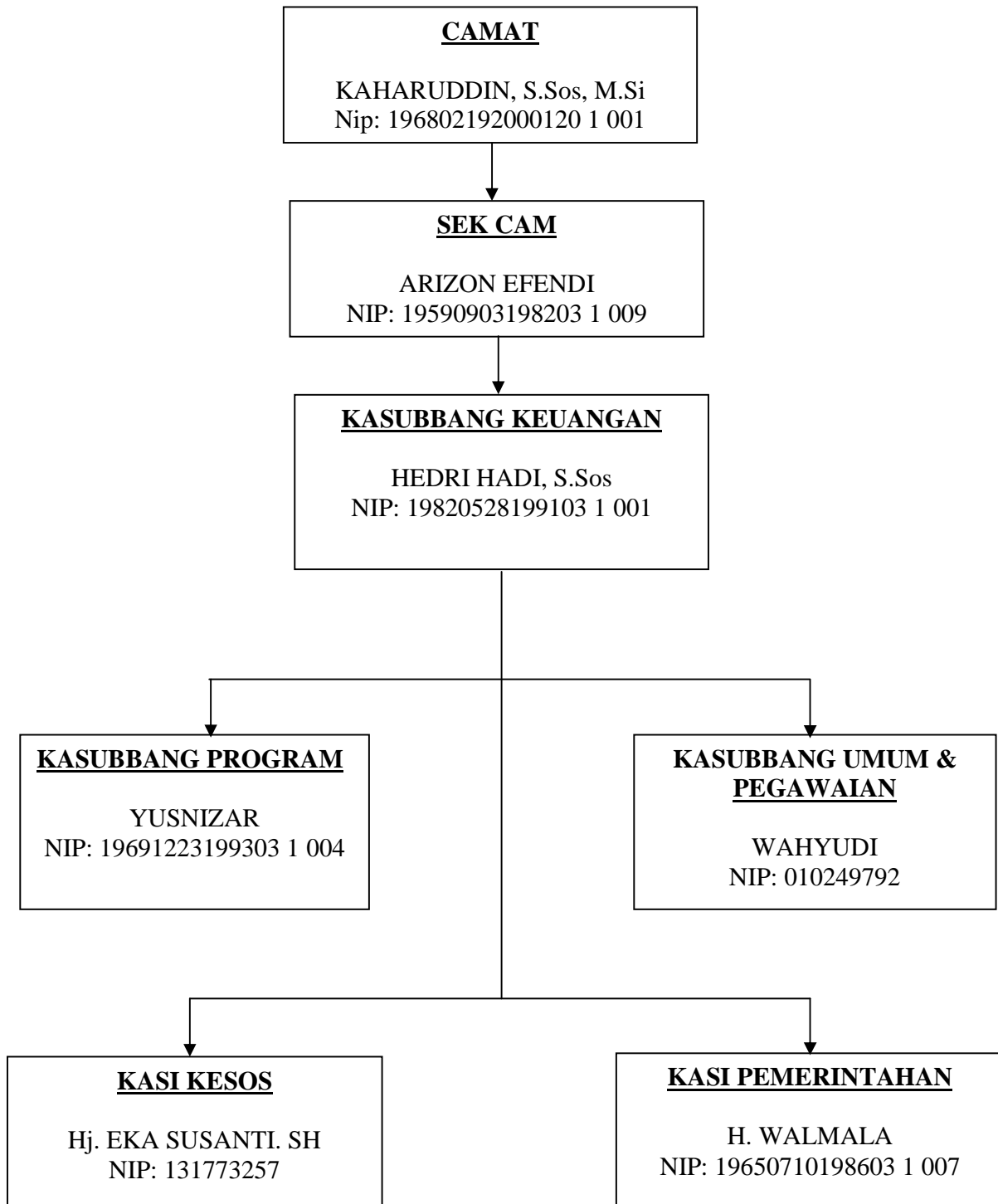
Jumlah Penduduk Dilihat Dari Segi Pemeluk Agama Kecamatan Sungai Apit

| No | Agama Yang Dianut | Jumlah | Persentase |
|----|-------------------|--------|------------|
| 1 | Islam | 25114 | 99,10% |
| 2 | Protestan | 96 | 0,37% |
| 3 | Khatolik | 18 | 0,07% |
| 4 | Hindu | 26 | 0,10% |
| 5 | Budha | 93 | 0,36% |
| | jumlah | 25347 | 100% |

Sumber data: Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sungai Apit 2010.

Tabel 7 menunjukan bahwa jumlah penduduk yang memeluk agama Islam yang berjumlah 25114 jiwa atau 99,10%, memeluk agama protestan yang berjumlah 96 jiwa atau 0,37%, memeluk agama Khatolik yang berjumlah 18 jiwa atau 0,07%, memeluk agama Hindu yang berjumlah 26 jiwa atau 0,10%, dan yang memeluk agama Budha yang berjumlah 93 jiwa atau 0,36%, jadi dapat diambil kesimpulan bahwa jumlah penduduk Kecamatan Sungai Apit paling banyak adalah memeluk agama Islam yang berjumlah 25114 jiwa atau 99,10%.

STRUKTUR JABATAN FUNGSIONAL KECAMATAN SUNGAI APIT 2010



SUMBER DATA: KANTOR CAMAT SUNGAI APIT KABUPATEN SIAK 2010

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Persepsi Masyarakat Dusun Parit Sempurna Terhadap Pelayanan Pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit, Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak.

Pada penyajian data ini penulis menggunakan tabel. Untuk menjawab permasalahan yaitu persepsi masyarakat Dusun Parit Sempurna terhadap pelayanan Administrasi Kantor Camat Sungai Apit, penulis melakukan penyebaran angket yang berjumlah 30 pertanyaan yang ditujukan kepada responden sesuai dengan sampel penelitian. Pada penyajian data ini penulis mencari jumlah frekuensi dan setiap alternatif jawaban dan selanjutnya dicari nilai persentase.

Setelah didapatkan maka penulis menjabarkan dengan kalimat yang disesuaikan dengan pertanyaan angket dan diberikan kesimpulan.

1. Data Responden

TABEL 8

Nama – Nama Responden, Umur dan Surat yang Pernah Diurus

| No | Nama Responden | Umur Responden | Surat yang Diurus |
|----|----------------|----------------|----------------------|
| 1 | Arjamil | 22 Tahun | Surat Berdomisili |
| 2 | Al amin Syah | 22 Tahun | Surat Berdomisili |
| 3 | Amat | 18 Tahun | Surat Berdomisili |
| 4 | Solihin | 19 Tahun | Surat Berdomisili |
| 5 | Rosna | 20 Tahun | Surat Berdomisili |
| 6 | juriati | 21 tahun | Surat Berdomisili |
| 7 | Rina | 17 Tahun | Surat Berdomisili |
| 8 | Nor Azizah | 17 Tahun | Kartu tanda Penduduk |
| 9 | Ika Putri | 26 Tahun | Kartu tanda Penduduk |
| 10 | Kamaruddin | 27 Tahun | Kartu tanda Penduduk |
| 11 | Ismail | 28 Tahun | Kartu tanda Penduduk |
| 12 | Sandra | 25 Tahun | Kartu tanda Penduduk |
| 13 | Vina | 23 tahun | Kartu tanda Penduduk |
| 14 | Vera | 34 Tahun | Kartu tanda Penduduk |
| 15 | Saleh | 31 Tahun | Kartu tanda Penduduk |
| 16 | Sarobay | 33 tahun | Akta Kelahiran |
| 17 | Zakaria | 32 Tahun | Akta Kelahiran |
| 18 | Indra | 31 Tahun | Akta Kelahiran |
| 19 | Saputra | 30 Tahun | Akta Kelahiran |
| 20 | Sarbani | 29 Tahun | Akta Kelahiran |
| 21 | Jumadi | 29 Tahun | Akta Kelahiran |
| 22 | Safiri | 40 Tahun | Surat Kurang Mampu |
| 23 | Maimunah | 38 Tahun | Surat Kurang Mampu |
| 24 | Daroya | 36 Tahun | Surat Kurang Mampu |
| 25 | Samsir | 37 Tahun | Surat Kurang Mampu |
| 26 | Nuar | 35 tahun | Surat Kurang Mampu |
| 27 | Salim | 36 Tahun | Surat Pindah |
| 28 | Ade Putra | 35 tahun | Surat Pindah |
| 29 | Indah | 42 Tahun | Kartu Keluarga |
| 30 | Mustainah | 41 Tahun | Kartu Keluarga |
| | 30 | | 30 |

Tabel 8 menunjukan bahwa 30 orang responden terdapat 7 orang yang mengurus surat berdomisili, 8 orang responden yang mengurus Kartu Tanda Penduduk, 6 orang responden yang mengurus Akta Kelahiran, 5 orang responden yang mengurus Surat Kurang Mampu, 2 orang responden yang mengurus Surat Pindah, 2 orang responden

yang mengurus kartu Keluarga. Jadi dapat diambil kesimpulan yang paling banyak masyarakat mengurus surat menyurat adalah Kartu Tanda Penduduk yakni 8 orang responden.

TABEL 9

Jenis Kelamin Responden

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------|-----------|------------|
| 1 | Laki-Laki | 18 | 60,00% |
| 2 | Perempuan | 12 | 40,00% |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 9 menunjukkan bahwa dari 30 orang responden terdapat 18 orang responden atau 60,00% adalah laki-laki, 12 orang responden atau 40,00% adalah perempuan. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa identitas responden yang paling banyak adalah laki-laki yang berjumlah 18 orang atau 60,00%.

TABEL 10

Umur Responden

| No | Umur | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------|-----------|------------|
| 1 | 17 - 22 Tahun | 8 | 26,66% |
| 2 | 23 - 28 Tahun | 5 | 16,66% |
| 3 | 29 - 34 Tahun | 8 | 26,66% |
| 4 | 35 - 40 Tahun | 7 | 23,33% |
| 5 | 41 - 55 Tahun | 2 | 6,67% |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 10 menunjukkan bahwa dari 30 orang responden terdapat 8 orang responden atau 26,66% berumur 17-22 Tahun, 5 orang responden atau 16,66% berumur 23- 28 Tahun, 8 orang responden atau 26,66% berumur 29- 34 Tahun, 7 orang responden atau 23,33% berumur 35-40 Tahun, 2 orang responden atau 6,67% berumur 41-55 Tahun. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa umur responden yang paling banyak adalah 17-22 Tahun dan 29-34 Tahun sama-sama 8 orang atau 26,66%.

TABEL 11
Pendidikan Responden

| No | Pendidikan Terakhir | Frekuensi | Persentase |
|----|---|-----------|------------|
| 1 | Sekolah Dasar(SD) / Sekolah Rakyat(SR) | 2 | 6,67% |
| 2 | Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) Sederajat | 15 | 50,00% |
| 3 | Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) Sederajat | 10 | 33,33% |
| 4 | Perguruan Tinggi D3 / S1 | 3 | 10,00% |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 11 menunjukkan bahwa dari 30 orang responden terdapat 2 orang responden atau 6,67% adalah tamatan Sekolah Dasar (SD) / Sekolah Rakyat (SR), 15 orang responden atau 50,00% adalah tamatan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) Sederajat, 10 orang responden atau 33,33% adalah tamatan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) Sederajat, 3 orang responden atau 10,00% adalah tamatan Perguruan Tinggi D3 / Si. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa pendidikan responden yang paling banyak adalah Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) Sederajat berjumlah 15 orang atau 50,00%.

TABEL 12
Pekerjaan Responden

| No | Jenis Pekerjaan | Frekuensi | Persentase |
|----|----------------------------|-----------|------------|
| 1 | Pegawai Negeri Sipil (PNS) | 1 | 3,34% |
| 2 | Honor | 9 | 30,00% |
| 3 | Petani | 10 | 33,33% |
| 4 | Nelayan | 10 | 33,33% |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 12 menunjukkan bahwa dari 30 orang responden terdapat 1 orang responden atau 3,34% adalah Pegawai Negeri Sipil, 9 orang responden atau 30,00% adalah Honor, 10 orang responden atau 33,33% adalah Petani, 10 orang responden atau 33,33% adalah Nelayan. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa pekerjaan responden yang paling banyak adalah Petani dan Nelayan yaitu sama-sama 10 orang atau 33,33%.

TABEL 13**Penghasilan Responden Perbulan**

| No | Penghasilan Perbulan | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------------|-----------|------------|
| 1 | Rp. 5.00.000 - 1.000.000 | 5 | 16,66% |
| 2 | Rp. 1.100.000 - 1.600.000 | 15 | 50,00% |
| 3 | Rp. 1.700.000 - 2.100.000 | 9 | 30,00% |
| 4 | Rp. 2.700.000 | 1 | 3,34% |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 13 menunjukkan bahwa dari 30 orang responden, terdapat 5 orang responden atau 16,66% penghasilan perbulannya adalah Rp. 5.00.000 – 1.000.000, 15 orang responden atau 50,00% penghasilan perbulannya adalah Rp. 1.100.000 – 1.600.000, 9 orang responden atau 30,00% penghasilan perbulannya adalah Rp. 1.700.000 – 2.100.000, 1 orang responden atau 3,34% penghasilan perbulannya adalah Rp. 2.700.000. Jadi dapat diambil kesimpulan penghasilan banyak adalah Rp. 1.100.000 – 1.600.000 perbulan berjumlah 15 orang atau 50,00%.

TABEL 14**Surat Keterangan Yang Pernah Diurus**

| No | Surat Keterangan | Frekuensi | Persentase |
|----|----------------------------|-----------|------------|
| 1 | Kartu Tanda Penduduk (KTP) | 8 | 26,66% |
| 2 | Akta Kelahiran | 6 | 20,00% |
| 3 | Surat Kurang Mampu | 5 | 16,66% |
| 4 | Surat Berdomisili | 7 | 23,34% |
| 5 | Surat Pindah | 2 | 6,67% |
| 6 | Kartu Keluarga | 2 | 6,67% |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 14 menunjukkan bahwa dari 30 orang responden terdapat 8 orang responden atau 26,66% adalah yang mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), 6 orang responden atau 20,00% adalah yang mengurus Akta Kelahiran, 5 orang responden atau 16,66% adalah yang mengurus Surat Kurang Mampu, 7 orang responden atau 23,34% adalah yang mengurus Surat Berdomisili, 2 orang responden atau 6,67% adalah yang mengurus

Surat Pindah, 2 orang responden atau 6,67% adalah yang mengurus Kartu Keluarga. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa Surat keterangan yang paling banyak diurus adalah Kartu Tanda Penduduk yaitu 8 orang atau 26,66%.

2. Data Penelitian.

A. Persepsi Masyarakat

TABEL 15

Pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit orang-orang lama dan orang-orang berpengalaman menjalankan tugas.

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 12 | 40,00% |
| B | Baik | 15 | 50,00% |
| C | Kurang Baik | 3 | 10,00% |
| D | Tidak Baik | - | - |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 15 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden terdapat 12 orang responden atau 40,00% adalah sangat baik, 15 orang responden atau 50,00% adalah baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah kurang baik, sedangkan jawaban tidak baik tidak mendapat nilai. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa penilaian responden apakah pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit orang-orang lama dan orang-orang berpengalaman dalam menjalankan tugas, yang paling banyak adalah baik yaitu berjumlah 15 orang atau 50,00%.

TABEL 16

Prilaku, dan motif pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit dapat Mempengaruhi Dengan Baik

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 12 | 40,00% |
| B | Baik | 12 | 40,00% |

| | | | |
|---|-------------|----|--------|
| C | Kurang Baik | 3 | 10,00% |
| D | Tidak Baik | 3 | 10,00% |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 16 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden terdapat 12 orang responden atau 40,00% adalah sangat baik, 12 orang responden atau 40,00% adalah baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah kurang baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah tidak baik. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa apakah perkataan, perilaku, dan motif pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit dapat mempengaruhi saudara dengan baik, yang paling banyak adalah sangat baik dan baik yaitu sama-sama 12 orang atau 40,00%.

TABEL 17

Pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit Mempunyai Kualitas Yang Professional Terhadap Pelayanan Administrasi Yang Diberikan.

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | - | - |
| B | Baik | 15 | 50,00% |
| C | Kurang Baik | - | - |
| D | Tidak Baik | 15 | 50,00% |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 17 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, alternatif jawaban sangat baik tidak memiliki nilai, 15 orang responden atau 50,00% adalah baik, alternatif jawaban kurang baik tidak memiliki nilai, 15 orang responden atau 50,00% adalah tidak baik. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa apakah pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit mempunyai kualitas yang profesional terhadap pelayanan Administrasi yang diberikan, yang paling banyak adalah baik dan tidak baik yaitu sama-sama 15 orang atau 50,00%

TABEL 18**Pegawai Adminstrasinya Membeda-Bedakan Hubungan Atau Pangkat.**

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | - | - |
| B | Baik | 15 | 50,00% |
| C | Kurang Baik | 12 | 40,00% |
| D | Tidak Baik | 3 | 10,00% |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 18 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 responden, alternatif jawaban sangat baik tidak memiliki nilai, 15 orang responden atau 50,00% adalah baik, 12 orang responden atau 40,00% adalah kurang baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah tidak baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa apakah pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit membeda-bedakan hubungan atau pengkat. Jawaban paling banyak adalah baik yaitu berjumlah 15 orang atau 50,00%.

TABEL 19**Biaya Administrasi Menjadi Suatu Perbedaan Oleh Pegawai Administrasi Didalam****Pengurusan**

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 24 | 80,00% |
| B | Baik | 3 | 10,00% |
| C | Kurang Baik | 3 | 10,00% |
| D | Tidak Baik | - | - |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 19 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 24 orang responden atau 80,00% adalah sangat baik, 3 orang responden atau 10,00%

adalah baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah kurang baik, sedangkan alternatif jawaban tidak baik tidak mempunyai nilai. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa apakah biaya Administrasi menjadi suatu perbedaan oleh pegawai didalam pengurusan, jawaban yang paling banyak yaitu sangat baik berjumlah 24 orang atau 80,00%.

TABEL 20

**Kemampuan dan Keterampilan Pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit
Dalam Melayani Masyarakat**

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 10 | 33,33% |
| B | Baik | 10 | 33,33% |
| C | Kurang Baik | 10 | 33,33% |
| D | Tidak Baik | - | - |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 20 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 10 orang responden atau 33,33% adalah sangat baik, 10 orang responden atau 33,33% adalah baik, 10 orang responden atau 33,33% adalah kurang baik, sedangkan alternatif jawaban tidak baik tidak memiliki nilai. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa kemampuan dan keterampilan pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit dalam melayani masyarakat, paling banyak jawaban sangat baik, baik dan kurang baik yaitu sama-sama 10 orang atau 33,33%.

TABEL 21

**Pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit Mampu Berkomunikasi Dengan
Baik**

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 3 | 10,00% |
| B | Baik | 24 | 80,00% |
| C | Kurang Baik | 3 | 10,00% |
| D | Tidak Baik | - | - |

| | | | |
|--|--------|----|------|
| | Jumlah | 30 | 100% |
|--|--------|----|------|

Tabel 21 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 3 orang responden atau 10,00% adalah sangat baik, 24 orang responden atau 80,00% adalah baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah kurang baik, sedangkan alternatif jawaban tidak baik, tidak mempunyai nilai. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa apakah pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit mampu berkomunikasi dengan baik, jawaban yang paling banyak yaitu baik berjumlah 24 orang atau 80,00%.

TABEL 22

Komunikasi Pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit Mudah Dipahami

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 15 | 50,00% |
| B | Baik | 12 | 40,00% |
| C | Kurang Baik | 3 | 10,00% |
| D | Tidak Baik | - | - |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 22 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 15 orang responden atau 50,00% adalah sangat baik, 12 orang responden atau 40,00% adalah baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah kurang baik, sedangkan alternatif jawaban tidak baik, tidak memiliki nilai. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa apakah

komunikasi Kantor Camat Sungai Apit mudah dipahami, jawaban yang paling banyak yaitu sangat baik berjumlah 15 orang atau 50,00%.

B. Pelayanan Administrasi.

TABEL 23

Kondisi Kebersihan Fasilitas dan Lingkungan Didalam Ruang Pelayan

Administrasi Kantor Camat Sungai Apit

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 3 | 10,00% |
| B | Baik | 27 | 90,00% |
| C | Kurang Baik | - | - |
| D | Tidak Baik | - | - |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 23 menunjukan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 3 orang responden atau 10,00% adalah sangat baik, 27 orang responden atau 90,00% adalah baik, sedangkan alternatif jawaban kurang baik dan tidak baik, tidak memiliki nilai. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa kondisi kebersihan fasilitas dan lingkungan didalam ruangan pelayanan Administrasi Kantor Camat Sungai Apit, yang paling banyak yaitu jawaban baik berjumlah 27 orang atau 90,00%.

TABEL 24

Kerapian Pakaian dan Tempat Kerja (Meja dan Ruangan) Pegawai Administrasi

Kantor Camat Sungai Apit

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 18 | 60,00% |
| B | Baik | 12 | 40,00% |
| C | Kurang Baik | - | - |
| D | Tidak Baik | - | - |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 24 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 18 orang responden atau 60,00% adalah sangat baik, 12 orang responden atau 40,00% adalah baik, sedangkan alternatif jawaban kurang baik dan tidak baik, tidak memiliki nilai. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa bagaimana kerapian pakain dan tempat kerja (meja dan ruangan) pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit.yang paling banyak yaitu jawaban sangat baik yang berjumlah 18 orang atau 60,00%.

TABEL 25

**Bangunan dan Tataruang Pada Bagian Pelayanan Administrasi di Kantor Camat
Sungai Apit**

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 12 | 40,00% |
| B | Baik | 15 | 50,00% |
| C | Kurang Baik | 3 | 10,00% |
| D | Tidak Baik | - | - |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 25 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 12 orang responden atau 40,00% adalah sangat baik, 15 orang responden atau 50,00% adalah baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah kurang baik, sedangkan alternatif jawaban tidak baik tidak, memiliki nilai. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa bangunan dan tataruang pada bagian pelayanan Administrasi dikantor Camat Sungai Apit, yang paling banyak yaitu jawaban baik berjumlah 15 orang atau 50,00%.

TABEL 26

**Peralatan (Computer dan Mesin Tik dan Tempat Foto Copy) Yang Digunakan
Untuk Pelayanan Administrasi Terhadap Masyarakat**

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 12 | 40,00% |
| B | Baik | 15 | 50,00% |
| C | Kurang Baik | 3 | 10,00% |
| D | Tidak Baik | - | - |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 26 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 12 orang responden atau 40,00% adalah sangat baik, 15 orang responden atau 50,00% adalah baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah kurang baik, sedangkan alternatif jawaban tidak baik, tidak memiliki nilai. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa peralatan (computer, mesin tik dan tempat foto copy) yang digunakan untuk pelayanan Administrasi terhadap masyarakat, yang paling banyak yaitu jawaban baik berjumlah 15 orang atau 50,00%.

TABEL 27

**Keamanan dan Knyamanan Pegawai Adminstrasi Kantor Camat Sungai Apit
yang Diberikan Kepada Masyarakat**

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 3 | 10,00% |
| B | Baik | 21 | 70,00% |
| C | Kurang Baik | 3 | 10,00% |
| D | Tidak Baik | 3 | 10,00% |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 27 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 3 orang responden atau 10,00% adalah sangat baik, 21 orang responden atau 70,00% adalah baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah kurang baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah tidak baik. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa keamanan dan

kenyamanan pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit yang diberikan kepada masyarakat, yang paling banyak yaitu jawaban baik berjumlah 21 orang atau 70,00%.

TABEL 28

Pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit Menghormati Saudara

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 10 | 33,33% |
| B | Baik | 10 | 33,33% |
| C | Kurang Baik | 10 | 33,33% |
| D | Tidak Baik | - | - |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 28 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 10 orang responden atau 33,33% adalah sangat baik, 10 orang responden atau 33,33% adalah baik, 10 orang responden atau 33,33% adalah kurang baik, sedangkan alternatif jawaban tidak baik, tidak memiliki nilai. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa apakah pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit menghormati saudara, yang paling banyak jawaban sangat baik, baik, dan kurang baik, karena sama-sama 10 orang atau 33,33%.

TABEL 29

Pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit Mampu Memberikan Pelayanan

Administrasi yang baik

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 12 | 40,00% |
| B | Baik | 15 | 50,00% |
| C | Kurang Baik | 3 | 10,00% |
| D | Tidak Baik | - | - |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 29 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 12 orang redponden atau 40,00% adalah sangat baik, 15 orang responden atau 50,00%

adalah baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah kurang baik, sedangkan alternatif jawaban tidak baik, tidak memiliki nilai. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa apakah pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit mampu memberikan pelayanan Administrasi yang baik, yang paling banyak yaitu jawaban baik berjumlah 15 orang atau 50,00%.

TABEL 30

**Dalam Proses Pengurusan Pelayanan Administrasi Dikantor Camat Sungai Apit
Tersebut**

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 3 | 10,00% |
| B | Baik | 12 | 40,00% |
| C | Kurang Baik | 3 | 10,00% |
| D | Tidak Baik | 12 | 40,00% |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 30 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 3 orang responden atau 10,00% adalah sangat baik, 12 orang responden atau 40,00% adalah baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah kurang baik, 12 orang responden atau 40,00% adalah tidak baik. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa dalam proses pengurusan pelayanan Administrasi di Kantor Camat Sungai Apit, yang paling banyak yaitu jawaban baik dan tidak baik, berjumlah sama-sama 12 orang atau 40,00%.

TABEL 31

**Pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit Bersikap Adil Terhadap Saudara
dan yang Lainnya**

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
|-------|--------------------|-----------|------------|

| | | | |
|---|-------------|----|--------|
| A | Sangat Baik | - | - |
| B | Baik | 24 | 80,00% |
| C | Kurang Baik | 3 | 10,00% |
| D | Tidak Baik | 3 | 10,00% |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 31 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, sangat baik tidak memiliki nilai, 24 orang responden atau 80,00% adalah baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah kurang baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah tidak baik. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit bersikap adil terhadap dan yang lainnya, yang paling banyak yaitu jawaban baik berjumlah 24 orang atau 80,00%.

TABEL 32

Jam Masuk dan Pulang Kantor Pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit

Tepat Waktu

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 15 | 50,00% |
| B | Baik | 15 | 50,00% |
| C | Kurang Baik | - | - |
| D | Tidak Baik | - | - |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 32 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 15 orang responden atau 50,00% adalah sangat baik, 15 orang responden atau 50,00% adalah baik, sedangkan alternatif jawaban kurang baik dan tidak baik sama-sama tidak memiliki nilai. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa jam masuk dan pulang Kantor pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit apakah tepat waktu, yang paling banyak yaitu jawaban sangat baik dan baik karena sama-sama 15 orang atau 50,00%.

TABEL 33

Keramah-Tamahan dan Sopan Santun Pegawai Administrasi Kantor Camat

Sungai Apit Terhadap Saudara

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 12 | 40,00% |
| B | Baik | 15 | 50,00% |
| C | Kurang Baik | 3 | 10,00% |
| D | Tidak Baik | - | - |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 33 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 12 orang responden atau 40,00% adalah sangat baik, 15 orang responden atau 50,00% adalah baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah kurang baik, sedangkan alternatif jawaban tidak baik tidak memiliki nilai. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa keramah-tamahan dan sopan santun pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit terhadap saudar dalam memberikan pelayanan, yang paling banyak yaitu jawaban baik berjumlah 15 orang atau 50,00%.

TABEL 34

Kesopanan dan Keramahan Pegawai Adminstrasi Kantor Camat Sungai Apit Sama Seperti Biasanya, (Baik di Dalam Kantor Maupun Di luar Kantor)

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 10 | 33,33% |
| B | Baik | 10 | 33,33% |
| C | Kurang Baik | 10 | 33,33% |
| D | Tidak Baik | - | - |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 34 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 10 orang responden atau 33,33% adalah sangat baik, 10 orang responden atau 33,33% adalah baik, 10 orang responden atau 33,33% adalah kurang baik, sedangkan alternatif jawaban tidak baik, tidak memiliki nilai. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa kesopanan

dan keramahan Pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit sama seperti biasanya, (baik di dalam Kantor maupun di luar Kantor), yang paling banyak yaitu jawaban sangat baik, baik dan kurang baik karena sama-sama 10 orang atau 33,33%.

TABEL 35

Pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit Bertanggung Jawab Terhadap Pelayanan Administrasi yang Diberikan Kepada Saudara

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 15 | 50,00% |
| B | Baik | 3 | 10,00% |
| C | Kurang Baik | 12 | 40,00% |
| D | Tidak Baik | - | - |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 35 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 15 orang responden atau 50,00% adalah sangat baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah baik, 12 orang responden atau 40,00% adalah kurang baik, sedang kan alternatif jawaban tidak baik tidak memiliki nilai. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa apakah pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit bertanggung jawab terhadap pelayanan Administrasi yang diberikan kepada saudara, yang paling banyak yaitu jawaban sangat baik berjumlah 15 orang atau 50,00%.

TABEL 36

Pelayanan Administrasi Kantor Camat Sungai Apit yang Diberikan Oleh Pegawai Administrasi Sesuai Dengan Harapan Saudara

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 3 | 10,00% |
| B | Baik | 12 | 40,00% |
| C | Kurang Baik | 15 | 50,00% |
| D | Tidak Baik | - | - |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 36 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 3 orang responden atau 10,00% adalah sangat baik, 12 orang responden atau 40,00% adalah baik, 15 orang responden atau 50,00% adalah kurang baik, sedangkan alternatif jawaban tidak baik, tidak memiliki nilai. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa apakah pelayanan Administrasi Kantor Camat Sungai Apit yang diberikan oleh pegawai Administrasi sesuai dengan harapan masyarakat, yang paling banyak yaitu jawaban kurang baik berjumlah 15 orang atau 50,00%.

TABEL 37

Pagawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit Menghargai Saudara

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 3 | 10,00% |
| B | Baik | 21 | 70,00% |
| C | Kurang Baik | 3 | 10,00% |
| D | Tidak Baik | 3 | 10,00% |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 37 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 3 orang responden atau 10,00% adalah sangat baik, 21 orang responden atau 70,00% adalah baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah kurang baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah tidak baik. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa dalam proses pengurusan, apakah pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit menghargai masyarakat, yang paling banyak yaitu jawaban baik berjumlah 21 orang atau 70,00%.

TABEL 38

**Pegawai Adminstras Kantor Camat Sungai Apit Memperhatikan Kebutuhan
Saudara**

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 3 | 10,00% |
| B | Baik | 12 | 40,00% |
| C | Kurang Baik | 12 | 40,00% |
| D | Tidak Baik | 3 | 10,00% |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 38 menunjukan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 3 orang responden atau 10,00% adalah sangat baik, 12 orang responden atau 40,00% adalah baik, 12 orang responden atau 40,00% adalah kurang baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah tidak baik. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa apakah pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit memperhatikan kebutuhan masyarakat, yang palingbanyak yaitu jawaban baik dan kurang baik, karena sama-sama 12 orang atau 40,00%.

TABEL 39

**Pelayanan Administrasi Kantor Camat Sungai Apit yang Diberikan Oleh Pegawai
Administrasi Dapat Memuaskan Saudara**

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 12 | 40,00% |
| B | Baik | 3 | 10,00% |
| C | Kurang Baik | 15 | 50,00% |
| D | Tidak Baik | - | - |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 39 menunjukan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 12 orang responden atau 40,00% adalah sangat baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah baik, 15 orang responden atau 50,00% adalah kurang baik, sedangkan alternatif

jawaban tidak baik, tidak memiliki nilai. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa apakah pelayanan Administrasi Kantor Camat Sungai Apit yang diberikan oleh pegawai Administrasi dapat memuaskan masyarakat, yang paling banyak yaitu jawaban kurang baik berjumlah 15 orang atau 50,00%.

TABEL 40

**Pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit Memberikan Penjelasan-
Penjelasan Terhadap Saudara Jika Tidak Mengerti**

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 12 | 40,00% |
| B | Baik | 15 | 50,00% |
| C | Kurang Baik | 3 | 10,00% |
| D | Tidak Baik | - | - |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 40 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 12 orang responden atau 40,00% adalah sangat baik, 15 orang responden atau 50,00% adalah baik, 3 orang responden atau 10,00% kurang baik, sedangkan alternatif jawaban tidak baik, tidak memiliki nilai. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa apakah pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit memberikan penjelasan-penjelasan terhadap masyarakat jika tidak mengerti, yang paling banyak yaitu jawaban baik berjumlah 15 orang atau 50,00%.

TABEL 41

Ketepatan Waktu yang Dijanjikan Oleh Pegawai Administrasi Kantor Camat

Sungai Apit Kepada Saudara

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 3 | 10,00% |
| B | Baik | 12 | 40,00% |
| C | Kurang Baik | 12 | 40,00% |
| D | Tidak Baik | 3 | 10,00% |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 41 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 3 orang responden atau 10,00% adalah sangat baik, 12 orang responden atau 40,00% adalah baik, 12 orang responden atau 40,00% adalah kurang baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah tidak baik. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa menurut masyarakat ketepatan waktu yang telah dijanjikan oleh pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit, yang paling banyak yaitu jawaban baik dan kurang baik karena sama-sama 12 orang atau 40,00%.

TABEL 42

Kejelasan Proses Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Sungai Apit

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 3 | 10,00% |
| B | Baik | 21 | 70,00% |
| C | Kurang Baik | 3 | 10,00% |
| D | Tidak Baik | 3 | 10,00% |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 42 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 3 orang responden atau 10,00% adalah sangat baik, 21 orang responden atau 70,00% adalah baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah kurang baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah tidak baik. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa kejelasan proses

pelayanan Administrasi Kantor Camat Sungai Apit, yang paling banyak yaitu jawaban baik berjumlah 21 orang atau 70,00%.

TABEL 43

Kepastian Rincian Biaya Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Sungai Apit

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 3 | 10,00% |
| B | Baik | 24 | 80,00% |
| C | Kurang Baik | 3 | 10,00% |
| D | Tidak Baik | - | - |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 43 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 3 orang responden atau 10,00% adalah sangat baik, 24 orang responden atau 80,00% adalah baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah kurang baik, sedangkan alternatif jawaban tidak baik tidak memiliki nilai. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa kepastian rincian biaya pelayanan Administrasi di Kantor Camat Sungai Apit, yang paling banyak yaitu jawaban baik berjumlah 24 orang atau 80,00%.

TABEL 44

Biaya Yang Dibebankan Sudah Sesuai Dengan Peraturan Yang Telah Ditetapkan Berdasarkan Kesepakatan Bersama

| Opini | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| A | Sangat Baik | 3 | 10,00% |
| B | Baik | 3 | 10,00% |
| C | Kurang Baik | 3 | 10,00% |
| D | Tidak Baik | 21 | 70,00% |
| | Jumlah | 30 | 100% |

Tabel 44 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 30 orang responden, terdapat 3 orang responden atau 10,00% adalah sangat baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah baik, 3 orang responden atau 10,00% adalah kurang baik, 21 orang responden atau

70,00% adalah tidak baik, jadi dapat diambil kesimpulan bahwa biaya yang dibebankan sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan berdasarkan kesepakatan bersama, yang paling banyak yaitu jawaban tidak baik berjumlah 21 orang atau 70,00%.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat Dusun Parit Sempurna Terhadap Pelayanan Pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit.

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi, penulis mengadakan wawancara kepada responden. Wawancara dilakukan setelah semua angket terkumpul atau dengan kata lain setelah semua data terkumpul. Adapun hasil wawancara dapat ditulis sebagai berikut :

1. Ibu sebagai masyarakat Dusun Parit Sempurna, bagaimana persepsi ibu terhadap pelayanan yang telah diberikan pegawai Administrasi kantor Camat Sungai Apit, dan Faktor-faktor apa yang mempengaruhi persepsi ibu?

Selama saya tinggal di Dusun parit Sempurna setiap kali saya mengurus kepentingan yang berhubungan dengan pelayanan Administrasi di kantor Camat Sungai Apit, pelayanan yang diberikan cukup baik, yaitu baik dari segi komunikasinya, keterampilan pegawai yang melayani, kecepatannya dan keramah-tamahannya. Sedangkan faktor yang mempengaruhi persepsi saya yaitu pengalaman pribadi saya yang kurang, dengan pengalaman inilah saya dapat mempersepsi pelayanan yang selama ini diberikan kepada masyarakat cukup baik, namun walaupun demikian masih adanya suara-suara miring terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, hal itu wajar saja namanya masyarakat, kadang-kadang pegawai terlambat memberikan pelayanan atau informasi yang dibutuhkan.

Jika pelayanan Administrasi yang diberikan cukup baik menurut ibu perlu ditingkatkan lagi?. Ya sangat perlu karena kepuasan dalam memperoleh pelayanan sangat dibutuhkan oleh yang mendapatkan pelayanan.

Perlengkapan yang ada di dalam ruangan pelayanan Administrasi bagaimana ibu? Saya rasa perlengkapan masih minim sekali seperti misalnya komputer dan mesin tik, pas-pasan itu pun barangnya tidak yang baru tetapi itu barang bekas.

Bagaimana seandainya pimpinan Kantor Camat Sungai Apit tidak berada ditempat bu?. Itu lah yang menjadi masalah sekarang, jika pimpinan tidak berada ditempat segala surat menyurat ditunda untuk ditanda tangani seharusnya ada penggantinya lah. Sementara masyarakat perlu cepat dengan surat itu. (wawancara, Rosnah : Selasa, 27 April 2010).

2. Menurut Bapak bagaimana pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai Administrasi ketika Bapak mengurus surat menyurat di Kantor Camat Sungai Apit, dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi persepsi Bapak?

Dari pengalaman saya sendiri pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya kepada saya biasa saja, artinya pelayanan yang diberikan baik, tetapi disisi lain masih adanya kekurangan misalnya fasilitas peralatan yang digunakan masih terbatas, sebab fasilitas seperti komputer hanya sedikit sekali, begitu juga dengan mesin tik. Sedangkan pegawai yang memberikan pelayanan cukup baik, yaitu baik disegi skilnya, keramahan dan pemberian informasi yang di butuhkan oleh masyarakat atau pengurus. Begitu juga dengan ketepatan waktu, kecepatan waktu dan pengurusan cukup baik, kecuali jika alat yang digunakan rusak, habis atau pimpinanya tidak ada di tempat.

Sedangkan yang mempengaruhi persepsi saya diantaranya pendidikan saya sendiri, pengalaman dan pengetahuan terhadap pelayanan itu sendiri.

Jika pelayanan cukup baik, menurut bapak apakah pelayanan yang diberikan harus di tingkatkan lagi? Sebaiknya pelayanan harus ditingkatkan lagi walaupun cukup baik, supaya bisa menjadi contoh bagi Kantor Camat lainnya. *(wawancara, Arjamil: Selasa, 27, April 2010)*

3. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi saudara terhadap pelayanan Administrasi yang ada di Kantor Camat Sungai Apit? Dan bagaimana menurut saudara pelayanan Adminstrasinya baik atau buruk?

Fakto-faktor yang mempengaruhi persepsi saya terhadap pelayanan Administrasi yang ada di Kantor Camat Sungai Apit yaitu karena pengetahuan dan pendidikan saya sendiri selama saya tinggal di Dusun Parit Sempurna, dimana setiap saya mengurus surat-menyurat yang berhubungan dengan Kantor Camat Sungai Apit baik-baik saja, walaupun kadang-kadang tidak tepat waktu terhadap janji pegawai, namun hal itu wajar saja karena kadang-kadang pimpinannya tidak berada ditempat untuk bertugas diluar atau ada urusan yang lain sehingga surat yang akan ditanda tangani harus ditunda itu pun memakan waktu yang lama. Seharusnya ada pegawai lain yang mengantinya untuk menanda tangani surat tersebut. Sedangkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang selama ini saya ketahui bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik, hal ini dibuktikan biasanya masyarakat yang saya temui rata-rata mengurus surat-menyurat dan pelayanan yang diberikan pegawai tidak mengecewakan.

Bagaimana dengan fasilitas yang Bapak dapatkan dalam ruangan pelayanan Administrasi seperti komputer, mesin tik dan ruang tunggu?. Kalau ruang tunggu

memang ada tetapi tidak memenuhi standar pelayanan, sedangkan komputer dan mesin tik masih sangat terbatas sekali karena saya melihat satu atau dua komputer dan mesin tik itu pun dipakai dengan beberapa orang. (*wawancara, Samsor, Rabu: 28, April 2010*)

Dari hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit tersebut yaitu tingkat pendidikan responden, pengalaman dan pengetahuan tentang pelayanan itu sendiri, dan berdasarkan 3 faktor tersebut maka masyarakat dapat mempersepsikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selama ini cukup baik. Dan untuk membuktikan bahwa faktor pendidikan, pengalaman dan pengetahuan yang dapat menyebabkan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan Administrasi Kantor Camat Sungai Apit ini terjadi coba lihat tabel 11 dan 12 pendidikan responden dan pekerjaan responden.

BAB IV

ANALISA DATA

A. Persepsi Masyarakat Dusun Parit Sempurna Terhadap Pelayanan Pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak.

Pada bab ini menyajikan analisa data dengan teknik deskriptif kualitatif menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat. Akan dijelaskan tentang persepsi masyarakat Dusun Parit Sempurna terhadap pelayanan pegawai Administrasi kantor Camat Sungai Apit dan faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat Dusun Parit Sempurna terhadap pelayanan pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit.

TABEL 45

**Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Persepsi Masyarakat Dusun Parit
Sempurna Terhadap Pelayanan Pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit.**

| TABEL | A | | B | | C | | D | |
|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|----|--------|
| | F | P | F | P | F | P | F | P |
| 9 | 12 | 40,00% | 15 | 50,00% | 3 | 10,00% | | |
| 10 | 12 | 40,00% | 12 | 40,00% | 3 | 10,00% | 3 | 10,00% |
| 11 | - | - | 15 | 50,00% | - | - | 15 | 50,00% |
| 12 | - | - | 15 | 50,00% | 12 | 40,00% | 3 | 10,00% |
| 13 | 24 | 80,00% | 3 | 10,00% | 3 | 10,00% | - | - |
| 14 | 10 | 33,33% | 10 | 33,33% | 10 | 33,33% | - | - |
| 15 | 3 | 10,00% | 24 | 80,00% | 3 | 10,00% | - | - |
| 16 | 15 | 50,00% | 12 | 40,00% | 3 | 10,00% | - | - |
| 17 | 3 | 10,00% | 27 | 90,00% | - | - | - | - |
| 18 | 18 | 60,00% | 12 | 40,00% | - | - | - | - |
| 19 | 12 | 40,00% | 15 | 50,00% | 3 | 10,00% | - | - |
| 20 | 12 | 40,00% | 15 | 50,00% | 3 | 10,00% | - | - |
| 21 | 3 | 10,00% | 21 | 70,00% | 3 | 10,00% | 3 | 10,00% |
| 22 | 10 | 33,33% | 10 | 33,33% | 10 | 33,33% | - | - |
| 23 | 12 | 40,00% | 15 | 60,00% | 3 | 10,00% | - | - |
| 24 | 3 | 10,00% | 12 | 40,00% | 3 | 10,00% | 12 | 40,00% |
| 25 | - | - | 24 | 80,00% | 3 | 10,00% | 3 | 10,00% |
| 26 | 15 | 50,00% | 15 | 50,00% | - | - | - | - |
| 27 | 12 | 40,00% | 15 | 50,00% | 3 | 10,00% | - | - |
| 28 | 10 | 33,33% | 10 | 33,33% | 10 | 33,33% | - | - |
| 29 | 15 | 50,00% | 3 | 10,00% | 12 | 40,00% | - | - |
| 30 | 3 | 10,00% | 12 | 40,00% | 15 | 50,00% | - | - |
| 31 | 3 | 10,00% | 21 | 70,00% | 3 | 10,00% | 3 | 10,00% |
| 32 | 3 | 10,00% | 12 | 40,00% | 12 | 40,00% | 3 | 10,00% |
| 33 | 12 | 40,00% | 3 | 10,00% | 15 | 50,00% | - | - |
| 34 | 12 | 40,00% | 15 | 50,00% | 3 | 10,00% | - | - |
| 35 | 3 | 10,00% | 12 | 40,00% | 12 | 40,00% | 3 | 10,00% |
| 36 | 3 | 10,00% | 21 | 70,00% | 3 | 10,00% | 3 | 10,00% |
| 37 | 3 | 10,00% | 24 | 80,00% | 3 | 10,00% | - | - |
| 38 | 3 | 10,00% | 3 | 10,00% | 3 | 10,00% | 21 | 70,00% |
| Jumlah | 246 | | 420 | | 159 | | 72 | |

Dilihat dari tabel Rekapitulasi dapat diketahui bahwa frekuensi pilihan pada :

Alternatif jawaban A seluruhnya 2.46 kali

Alternatif jawaban B seluruhnya 4.20 kali

| | | |
|---|-----------|---|
| Alternatif jawaban C seluruhnya | 1.59 kali | |
| Alternatif jawaban D seluruhnya | 72 kali | + |
| <hr/> | | |
| Jadi jumlah seluruh frekuensinya adalah | 8.97 | |

Untuk selanjutnya jumlah pilihan setiap alternatif jawaban dikali dengan bobot masing-masing untuk mengetahui unsur N dan F, hasilnya sebagai berikut :

| | | | |
|----------------------|----------------|-------|---|
| Alternatif jawaban A | 246 kali X 4 = | 9.84 | |
| Alternatif jawaban B | 420 kali X 3 = | 1.260 | |
| Alternatif jawaban C | 159 kali X 2 = | 3.18 | |
| Alternatif jawaban D | 72 kali X 1 = | 72 | + |
| | | <hr/> | |
| Jumlah | | 2.634 | |

Setelah N dan F nya diketahui, maka dimasukan kedalam rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\% : 4$$

(dibagi 4 karena Alternatif jawabannya 4 buah yaitu A, B, C dan D).

Jawaban A :

$$P = \frac{9.84}{2.46} \times 100\% : 4$$

$$P = \frac{9.84}{2.46}$$

$$P = 4 : 4$$

$$P = 1,00\%$$

Jawaban B :

$$P = \frac{1.260}{4.20} \times 100\% : 4$$

$$P = \frac{1.260}{4.20}$$

$$P = 3 : 4$$

$$P = 0,75\%$$

Jawaban C :

$$P = \frac{3.18}{1.59} \times 100\% : 4$$

$$P = \frac{3.18}{1.59}$$

$$P = 2 : 4$$

$$P = 0,50\%$$

Jawaban D :

$$P = \frac{72}{72} \times 100\% : 4$$

$$P = \frac{72}{72}$$

$$P = 1 : 4$$

$$P = 0,25\%$$

Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

TABEL 46

Alternatif Jawaban

| Option | Nilai | | | | | |
|--------|-------|-------|-------------|---------|-----|-------|
| | N | F | Skor Option | 100.00% | : 4 | Hasil |
| A | 246 | 984 | 4 | | 4 | 1,00% |
| B | 420 | 1.260 | 3 | | 4 | 0,75% |
| C | 159 | 318 | 2 | | 4 | 0,50% |
| D | 72 | 72 | 1 | | 4 | 0,25% |
| Jumlah | 8.97 | 2.634 | | | | |

Dari tabel diatas dapat diketahui alternatif jawaban dari 4 option yang paling tinggi adalah alternatif jawaban option A yaitu 1,00%, sedangkan yang paling rendah terdapat pada option D yaitu 0,25%. Jika digabungkan hasil akhir rekapitulasi jawaban persepsi responden Dusun Parit Sempurna terhadap pelayanan pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit, dapat dilihat sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\% : 4$$

$$P = \frac{2.634}{8.97} \times 100\% : 4$$

$$P = \frac{2.63400}{8.97} : 4$$

$$P = 293 : 4$$

$$P = 73,41\%$$

Dilihat dari hasil Rekapitulasi jawaban responden bahwa persepsi masyarakat Dusun Parit Sempurna terhadap pelayanan pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit, alternatif jawaban A (sangat baik) berjumlah 2.46 kali, disini letaknya perbedaan persepsi, mungkin saja perbedaan masyarakat yang memilih jawaban A sesuai dengan harapan pelayanan yang diinginkan seperti, melayani dengan sopan - santun, ramah - tamah, menghargai, bertanggung jawab, tidak membedakan dan fasilitas yang di dapatkan sangat memuaskan.

Masyarakat yang memilih alternatif jawaban B (baik) berjumlah 4.20 kali, alternatif jawaban B ini lah yang tertinggi dari pada alternatif jawaban lainnya. Masyarakat bisa saja menilai seperti ini, karena kalau masyarakat cukup puas dengan pelayanan yang di dapatkan maka masyarakat sah - sah saja memberi komentar kepada yang memberikan pelayanan orang lain demi untuk merubah cara memberi pelayanannya dan untuk memajukan Daerah tersebut.

Kemudian yang memilih alternatif jawaban C (kurang baik) berjumlah 159 kali, hal ini wajar terjadi karena satu kali masyarakat kurang puas mendapatkan pelayanan dengan sangat baik, maka mereka akan terus berpersepsi kurang baik, persepsi

ini akan berpindah ke anak dan saudaranya, karena seorang anak dan saudara lebih percaya kepada perkataan orang tua dan saudaranya.

Alternatif terakhir yaitu alternatif jawaban D (tidak baik) berjumlah 27 kali, saya rasa yang memilih alternatif jawaban D ini adalah orang - orang yang pengalaman, pendidikan, dan pengetahuannya sungguh minim sekali, sebab yang dikatakan pelayanan itu adalah memberikan pertolongan jasa kepada orang lain sesuai dengan hak dan tujuannya masing – masing. Setiap orang membarikan pertolongan pasti dengan cara yang baik dan memuaskan, ini terpulang penilaian kepada orang yang mendapatkan pelayanan tersebut, karena persepsi orang berbeda - beda.

Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat Dusun Parit Sempurna terhadap pelayanan Administrasi Kantor Camat Sungai Apit adalah **Baik** dengan nilai 73,41%. Hal ini sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan yaitu : persepsi sangat baik 76,00% - 100,00%, persepsi baik apabila mencapai nilai 56,00% - 75,00%, persepsi kurang baik apabila mencapai nilai 40,00% - 55,00%, persepsi tidak baik apabila kurang dari 40,00% (Suharsimi , 1998: 246).

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat Dusun Parit Sempurna Terhadap Pelayanan Pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit.

Dari hasil wawancara responden dapat saya simpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat yaitu pendidikan, pengalaman, dan pengetahuan masyarakat itu sendiri.

1. Pendidikan : pendidikan sangat penting bagi seseorang individu karena jika kita ingin maju dan berprestasi haruslah mempunyai pendidikan yang bagus, tetapi yang dialami oleh masyarakat Dusun Parit Sempurna ialah pendidikan yang sangat minim sekali, seperti kita lihat pada tabel 11 yaitu sebanyak 30 orang responden yang paling banyak adalah tamatan Sekolah Lanjutan Tingkat pertama (SLTP) Sederajat yaitu 15 orang responden, inilah yang menyebabkan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terjadi, karena masyarakat lambat dan kurang bisanya mencerna informasi yang diberikan oleh pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit.
2. Pengalaman : pengalaman adalah ilmu yang berharga, setiap individu yang banyak pengalamannya pasti akan banyak pula ilmunya, sedangkan masyarakat Dusun Parit Sempurna yang mempunyai pengalaman tentang pelayanan cukup rendah sekali, sehingga masyarakat canggung untuk mendapatkan pelayanan Administrasi yang ada di Kantor Camat Sungai Apit serta untuk bertatap muka dengan pegawai pelayanan Administrasi, ini yang membuat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat.
3. Pengetahuan : pengetahuan berawal dengan tahunya tentang tata cara pelayanan, setiap individu yang pernah berurusan dengan pelayanan pasti dia akan tahu bagaimana cara untuk mengurus surat-surat Administrasi, tetapi masyarakat Dusun Parit Sempurna pengetahuan tentang pelayanan Administrasi ini sangat rendah, karena mereka tidak pernah datang ke Kantor Camat tersebut untuk mendapatkan

pelayanan dan mereka juga terlalu sibuk dengan pekerjaannya masing-masing, yang pekerjaan masyarakatnya menguras tenaga dan membanting tulang, pagi, siang dan malam hari seperti kita lihat pada tabel 12. yaitu sebanyak 30 orang responden yang paling banyak adalah berkerja sebagai petani dan nelayan sebanyak 20 orang, ini lah yang menyebabkan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penyajian data dan hasil analisa data, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa

1. Persepsi masyarakat Dusun Parit Sempurna terhadap pelayanan pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit dapat dikatakan **baik**.

hal ini terbukti dari hasil analisa data yaitu 73,41% angka ini dapat dilihat diantara 56,00% - 75,00%. Dan hasil ini didukung dari hasil wawancara dan angket diantaranya adalah :

- a. Pelayanan Administrasi yang diberikan baik, baik dari segi menghargai, menghormati, komunikasinya, keterampilan pegawai, kecepatannya dan keramah-tamahannya.
- b. Pelayanan Administrasi yang diberikan baik dari segi skilnya, ketepatan dan pemberian informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat .

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat Dusun Parit Sempurna

Dari hasil wawancara dan angket maka dapat penulis simpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat yaitu :

- a. Pengalaman pribadi responden, dengan pengalaman inilah masyarakat atau responden dapat mempersepsikan pelayanan yang selama ini diberikan baik.
- b. Sedangkan yang mempengaruhi persepsi masyarakat yang lain diantaranya : pendidikan dan pengetahuan responden atau masyarakat itu sendiri.
- c. Dari tingkat kurangnya masyarakat bergaul dengan orang-orang pejabat Kantor dan akibat jarangya masyarakat dalam pengurusan surat-surat Administrasi.

B. Saran.

1. Diharapkan dengan penelitian ini masyarakat dapat memberikan dukungan terhadap pelayanan Administrasi kantor Camat Sungai Apit, dan diharapkan juga adanya kerjasama dalam membangun persepsi yang positif sehingga dapat menimbulkan saling percaya dan mempercayai terhadap pelayanan Administrasi Kantor Camat Sungai Apit.
2. Dengan penelitian ini diharapkan Kantor Camat Sungai Apit dapat meningkatkan pelayanan Administrasi yang lebih prima terhadap masyarakat sehingga tidak menimbulkan prasangka negatif dan persepsi yang negatif sehingga dapat merugikan pegawai-pegawai Kantor Camat Sungai Apit.
3. Dengan penelitian ini semoga pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit lebih mampu meningkatkan kinerjanya sehingga masyarakat mempunyai kepercayaan terhadap pelayanan Administrasi yang telah diberikan oleh kantor Camat Sungai Apit, dengan meningkatnya mutu pelayanan, maka secara otomatis Kantor Camat Sungai Apit dapat Dicontoh oleh Kantor Camat yang lain khususnya dalam pelayanan Administrasi terhadap masyarakat.
4. Dengan penelitian ini diharapkan Kantor Camat Sungsi Apit lebih meningkatkan fasilitas yang diperlukan sehingga dalam melayani masyarakat lebih efektif dan efesien sehingga masyarakat yang sedang mengurus kepentingan tidak merasa kecewa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arsip. *Pelayanan Pegawai Administrasi Kantor Desa Harapan*, 2010
- Arsip. *Kantor Urusan Agama, Kecamatan Sungai Apit, Kabupaten Siak. 2010*
- Arsip, *kantor UPTD Pendidikan, Kecamatan Sungai Apit, Kabupaten Siak. 2010*
- Bungin, Burhan, H.M. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Kencana Prenada Media Group, Rawamangun Jakarta, 2005.
- Husaini dan Purnomo, *Metode Penelitian Sosial*, PT. Bumi Aksara Jakarta, 1998.
- Janes, *Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara*, Jakarta, 1990
- Lukman dan Ningsih, *Hubungan Masyarakat*, Remaja Grafindo Persada, 1999
- Moener, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum*, di Indonesia, Bumi Aksara, 2000.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi*, Remaja Rosada Karya, Bandung, 2000.
- Rahmat, Jalaluddin, *Psikologi Komunikasi*, Remaja Rosada Karya, Bandung, 2001.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih., *Manajemen Pelayanan*, Pustaka pelajaran, 2005.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations, dan Media Komunikasi*, Remaja Grafindo Persada, 1996.
- Sarlito, Wiraman, Earwono. *Psikologi sosial*, Balai pustaka, Jakarta, 2002.
- Soenarjo, dan Djoenaesing., *Himpunan Istilah Komunikasi*, Liberty, Yogyakarta, 1997.
- SOP. *Pelayanan Administrasi Kantor Camat Sungai Apit, Kecamatan Sungai Apit 2010.*
- Sudijono, Anas. *Statistik Pendidikan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007.
- Sutopo, dan Adi Suryanto., *Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara*, Jakarta, 1999.
- Tjiptono, Pandi. *Manajemen Jasa*, Andi Yogyakarta, 1996.
- Walgito Bimo, *Psikologi Komunikasi*, Andi, Yogyakarta, 2003.

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Mengadakan Riset Dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi.
2. Surat Rekomendasi Riset dari Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan
Masyarakat Pemerintah Propinsi Riau.
3. Surat Rekomendasi Riset dari Kantor Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan
Masyarakat Pemerintah Kabupaten Siak.
4. Surat Rekomendasi Riset dari Kecamatan Sungai Apit

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| TABEL 1 Jumlah Penduduk Dusun Parit Sempurna..... | 33 |
| TABEL 2 Mata Pencarian Penduduk Dusun Parit Sempurna..... | 33 |
| TABEL 3 Sarana Pendidikan dan Lembaga Pemerintahan..... | 33 |
| TABEL 4 Pemeluk Agama Dusun Parit Sempurna..... | 34 |
| TABEL 5 Jenis Kelamin Responden..... | 35 |
| TABEL 6 Umur Rasponden..... | 35 |
| TABEL 7 Penghasilan Perponden..... | 36 |
| TABEL 8 Surat keterangan Yang Pernah Diurus..... | 37 |
| TABEL 9 Apakah Pegawai Adminstrasi Orang Lama Dan Berpengalaman | 38 |
| TABEL 10 Apakah Perkataan, Prilaku dan Motif Pegawai menghargai..... | 39 |
| TABEL 11 Apakah Pegawai Administrasi Profesional..... | 40 |
| TABEL 12 Apakah Pegawai Administrasi Membedakan Hubungan..... | 40 |
| TABEL 13 Apakah Biaya Administrasi Menjadi Perbedaan..... | 41 |
| TABEL 14 Kemampuan dan Keterampilan Pegawai Administrasi..... | 42 |
| TABEL 15 Apakah Pegawai Administrasi Berkomunikasi Dengan Baik..... | 42 |
| TABEL 16 Apakah Komunikasi Pegawai Administrasi Mudah Dipahami..... | 43 |
| TABEL 17 Kondisi kebersihan dan Fasilitas Ruangan Administrasi..... | 44 |
| TABEL 18 Kerapian Pakaian dan Tempat Kerja..... | 44 |
| TABEL 19 Bagaimana Bangunan dan Tataruang Administrasi..... | 45 |
| TABEL 20 Peralatan Untuk Pelayanan Administrasi..... | 46 |
| TABEL 21 Keamanan dan kenyamanan Pelayanan Administrasi..... | 46 |
| TABEL 22 Apakah Pegawai Administrasi Menghormati..... | 47 |
| TABEL 23 Apakah Pelayanan Administrasi Mampu Memberikan Pelayanan..... | 47 |
| TABEL 24 Proses Pengurusan Administrasi..... | 48 |
| TABEL 25 Apakah Pegawai Administrasi Adil..... | 49 |
| TABEL 26 Jam Masuk Dan Pulang Pegawai Administrasi..... | 49 |
| TABEL 27 Keramahan dan Sopan Santun Pegawai Administrasi..... | 50 |
| TABEL 28 Kesopanan dan Keramahan Sama Seperti Biasanya..... | 51 |
| TABEL 29 Apakah Pegawai Administrasi Bertanggung Jawab..... | 52 |
| TABEL 30 Apakah Pelayanan Administrasi Sesuai Dengan Harapan..... | 52 |
| TABEL 31 Apakah Pegawai Administrasi Menghargai | 53 |
| TABEL 32 Apakah Pegawai Administrasi Memperhatikan..... | 53 |
| TABEL 33 Apakah Pelayanan Administrasi Dapat Memuaskan..... | 54 |
| TABEL 34 Apakah Pegawai Administrasi Memberikan Penjelasan..... | 54 |
| TABEL 35 Ketepatan Waktu Yang Dijanjikan Pegawai Administrasi..... | 55 |
| TABEL 36 Kejelasan Proses Pelayanan Administrasi..... | 56 |
| TABEL 37 Kepastian Riancian Biaya Pelayanan Administrasi..... | 57 |
| TABEL 38 Biaya Yang Dibebankan Sesuai Dengan Kesepakatan..... | 61 |
| TABEL 39 Rekapitulasi Jawaban Responden..... | 61 |
| TABEL 40 Prekuensi pilihan..... | 62 |
| TABEL 41 Pendidikan Responden | 64 |
| TABEL 42 Pekerjaan Responden..... | 66 |

ANGKET PENELITIAN

I. Petunjuk Pengisian Angket

- a. Angket ini hanya semata-mata bertujuan untuk penelitian ilmiah. Pengisian angket ini tidak berpengaruh apapun pada status atau kedudukan saudara.
- b. Mohon mengisi angket ini dengan sebaik-baiknya dan secara jujur sesuai dengan keadaan yang sebenarnya karena rahasia jawaban saudara tetap terjamin.
- c. Pilih salah satu jawaban a, b, c, atau d.
- d. Lingkari atau beri tanda silang (x) pada pilihan jawaban saudara.
- e. Terima kasih atas kesediaan saudara mengisi Dan mengembalikan angket tersebut kepada yang bersangkutan.

II. Data Responden

1. Umur :
2. Pendidikan terakhir :
3. Pekerjaan :
4. Penghasilan tiap Bulan :
5. Surat keterangan yang pernah diurus :

III. Data Penelitian

1. Menurut saudara apakah pegawai-pegawai Administrasi di Kantor Camat Sungai Apit adalah orang-orang lama dan orang-orang berpengalaman dalam menjalankan tugas pelayanan Administrasi?
 - a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
2. Bagaimana menurut saudara, apakah perkataan, prilaku, dan motif pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit dapat mempengaruhi saudara dengan baik?
 - a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik

3. Apakah pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit mempunyai kualitas yang professional terhadap pelayanan Administrasi yang diberikan.?
 - a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
4. Menurut saudara, ketika saudara mendapatkan pelayanan Administrasi di Kantor Camat Sungai Apit, Apakah pegawai Adminstrasinya membedakan hubungan atau pangkat?
 - a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
5. Ketika saudara mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Sungai Apit, apakah biaya Administrasi menjadi suatu perbedaan oleh pegawai Administrasi di dalam pengurusan?
 - a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
6. Bagaimana kemampuan dan keterampilan pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit dalam melayani saudara?
 - a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
7. Menurut saudara apakah pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit mampu berkomunikasi dengan baik?
 - a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
8. Bagaimana menurut saudara apakah komunikasi pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit mudah dipahami?
 - a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik

9. Bagaimana kondisi kebersihan fasilitas dan lingkungan di dalam ruangan pelayanan Administrasi Kantor Camat Sungai Apit tersebut?
- a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
10. Bagaimana kerapian pakaian dan tempat kerja (meja dan ruangan) pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit?
- a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
11. Bagaimana bangunan dan tata ruang pada bagian pelayanan Administrasi di Kantor Camat Sungai Apit tersebut?
- a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
12. Bagaimana peralatan (computer dan mesin tik, tempat foto copy dan lain sebagainya) yang digunakan untuk pelayanan Administrasi terhadap saudara?
- a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
13. Bagaimana keamanan dan kenyamanan pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit yang diberikan kepada saudara?
- a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
14. Menurut saudara apakah pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit menghormati saudara?
- a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik

15. Menurut Saudara apakah pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit mampu memberikan pelayanan Administrasi yang baik?
- a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
16. Bagaimana menurut saudara dalam proses pengurusan pelayanan Administrasi di Kantor Camat Sungai Apit tersebut?
- a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
17. Dalam proses pengurusan, apakah pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit bersikap adil terhadap saudara dan yang lainnya?
- a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
18. Apakah jam masuk dan pulang Kantor pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit tepat waktu?
- a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
19. Bagaimana menurut saudara keramah-tamahan dan sopan santun pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit terhadap saudara dalam memberikan pelayanan?
- a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
20. Apakah kesopanan dan keramahan pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit sama seperti biasanya, (baik di dalam Kantor maupun di luar Kantor)?
- a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik

21. Apakah pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit bertanggung jawab terhadap pelayanan Administrasi yang diberikan kepada saudara.?
- a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
22. Menurut saudara apakah pelayanan Administrasi Kantor Camat Singai Apit yang diberikan oleh pegawai Administrasi sesuai dengan harapan saudara?
- a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
23. Dalam proses pengurusan, apakah pegawai Administrasi kantor Camat Sungai Apit menghargai saudara?
- a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
24. Menurut saudara apakah pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit memperhatikan kebutuhan saudara?
- a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
25. Menurut saudara apakah pelayanan Administrasi Kantor Camat Sungai Apit yang diberikan oleh pegawai Administrasi dapat memuaskan saudara?
- a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
26. Apakah pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit memberikan penjelasan-penjelasan terhadap saudara jika tidak mengerti?
- a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik

27. Bagaimana menurut saudara ketepatan waktu yang dijanjikan oleh pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit kepada saudara?

- | | |
|----------------|---------------|
| a. sangat baik | b. baik |
| c. kurang baik | d. tidak baik |

28. Bagaimana menurut saudara kejelasan proses Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Sungai Apit?

- | | |
|----------------|---------------|
| a. sangat baik | b. baik |
| c. kurang baik | d. tidak baik |

29. Bagaimana kepastian rincian biaya pelayanan Administrasi di Kantor Camat Sungai Apit?

- | | |
|----------------|---------------|
| a. sangat baik | b. baik |
| c. kurang baik | d. tidak baik |

30. Apakah biaya yang dibebankan sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan berdasarkan kesepakatan bersama?

- | | |
|----------------|---------------|
| a. sangat baik | b. baik |
| c. kurang baik | d. tidak baik |

DAFTAR

PERTANYAAN WAWANCARA

1. Bagaimana persepsi saudara terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai Administrasi Kantor Camat Sungai Apit, dan factor-faktor apa yang mempengaruhi persepsi saudara?
2. Jika pelayanan yang diberikan oleh pegawai Adminstrasi kantor Camat Sungai Apit baik atau buruk , menurut saudara apakah pelayanan yang diberikan perlu ditingkatkan
3. Bagaimana perlengkapan (komputer, mesin tik dan ruang tunggu) di dalam ruangan pelayanan Administrasi Kantor Camat Sungai Apit?
4. Jika pimpinan Kantor Camat Sungai Apit tidak berada ditempat, apakah ada penggantinya untuk menanda tangani surat saudara?